

Topics カスハラについて

2025年6月、労働施策総合推進法の一部が改正・公布され、カスハラ対策が使用者に義務付けられることになりました(施行は公布後1年6か月以内の政令で定める日)。

近年、顧客や取引先からの理不尽な言動や要求が、深刻な社会問題となっています。「カスタマーハラスメント」(カスハラ)です。

カスハラは、①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、③労働者の就業環境を害すること という3つの要素をすべて満たすもののをいいます。単なるクレームの範囲を超えて、従業員の尊厳を傷つけ、心身の健康を害する重大な人権侵害です。代表的な行為には、以下のようなものがあります。

○要求内容が妥当性を欠くもの

- ・企業の提供する商品やサービスに、瑕疵・過失が認められない場合
- ・企業の提供する商品やサービスの内容とは関係ない場合

○要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高い場合
- 例)身体的、精神的な攻撃 威圧的な言動 土下座の要求 繼続的、執拗な言動
- 拘束的な言動 差別的な言動 性的な言動 従業員個人への攻撃、要求

カスハラは、被害に遭った従業員個人の問題ではありません。会社が放置すれば、従業員のモチベーション低下や離職につながり、企業の事業活動全体に重大な影響を及ぼします。

☆会社に求められるカスハラ対策

会社は、労働施策総合推進法に基づく指針により、カスハラを想定した事前の準備・実際に起こった際の対応として次のような取組を実施することが望ましいとされています。(今後、改正法の施行に合わせて「事業主が講ずべき具体的な措置の内容」が指針において示される予定です。)

【カスハラを想定した事前の準備】

- ① 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ② 従業員(被害者)のための相談対応体制の整備
- ③ 対応方法、手順の策定
- ④ 社内対応ルールの従業員等への教育・研修

【カスハラが実際に起こった際の対応】

- ⑤ 事実関係の正確な確認と事案への対応
- ⑥ 従業員への配慮の措置
- ⑦ 再発防止のための取組
- ⑧ ①～⑦までの措置と併せて講ずべき措置

「お客様は神様」という言葉は、従業員への一方的な要求を正当化するものではありません。

企業は、従業員を守るという強い意思を示すことが、カスハラ対策の第一歩となります。

従業員一人ひとりが安心して働く職場環境を築くことが、企業価値の向上にもつながります。