

埼玉県カスハラ対策WEBセミナー（事業者向け） Q & A

6月26日に開催した「カスハラ対策WEBセミナー」において、参加者の皆様からいただいた質問と回答を掲載します。
なお、回答は、本セミナーの運営を委託している株式会社エス・ピー・ネットワークが、県と内容を共有の上、作成したものです。

【 事前受付分 】

質問1	どこまでが、カスハラの線引の例を挙げてほしいです。
回答	顧客が要求を申し出る際、威圧的言動、個人への誹謗中傷も含めて、自身の要求を飲ませることを目的として行われる言動であることや、顧客自身の怒りの感情をぶつけるような状態など、繰り返すような場合にカスハラとして捉えることができます。例えば、大声で怒鳴り散らす行為、従業員を罵倒するような言動、脅すような言動などはこれに該当してきます。基本的には、顧客の言動により従業員の職場環境を害するような状態を指します。 セミナーでも話した通り、カスハラになるためには3つの要件が必要ですので、社会通念上許容される範囲を超えた行為があった場合に、当該行為を「止めるように求めた」が止めないなど、担当者の人権や意思決定権、尊厳を無視棄損する行為をした場合に、カスハラになると考えることが重要です。
質問2	飲食店向けに、具体的なマニュアルやガイドの例はありますか？
回答	カスハラマニュアルとしては、カスハラ行為に対する対応マニュアルになりますので、飲食店向けというよりも、まずは自社でカスハラをどのように定義するか、定義したカスハラ行為が発生した際にどのような対応を行うかというマニュアルを作成する必要があり、そのようなカスハラのキーワードを踏まえて対応要領の明文化をする必要があります。別途、具体的な事例集（話法）などを作成する場合には、飲食店で発生し得る（自社用）の具体的な対応例を作成してはいかがでしょうか。 飲食店向けのカスハラマニュアルとしては、農林水産省が作成し、公表しています。下記のURLからご確認ください。 https://www.maff.go.jp/j/press/shokuhin/gaisyoku/260227.html
質問3	契約書内にあると良い、ハラスメントを許さないという意味合いの文言をご指導いただきたい。
回答	「カスタマーハラスメントを含め、各種ハラスメント行為については、甲乙相互に行わず、誠実に契約を履行する」などの文言を入れても良いと思います。また、この約定が一方的に破られるような場合においても、信用の毀損として契約の解除を行うなどの解除条項も作成することを検討してはいかがでしょうか。 契約書の性質により異なりますが、個人の顧客向けであれば、「禁止行為」としてカスハラに該当する行為を列記し、当該行為を止めない場合は、契約の解除・サービスの提供停止、会員資格の停止・はく奪などをできることを明記されることをお勧めします。 法人間の契約の場合は、甲乙双方が相互に、相手方従業員等に対してカスハラをしないように努め、従業員等に対して研修等をする様に努めること、従業員等からカスハラ被害の申告があった場合には相手方に対して調査への協力を求めることができること、調査協力を求められた場合は誠実にそれに応じること、カスハラを認定せざるを得ない事実が認められた場合には、その是正を求めることができること、相手方もそれに誠実に応じること、この場合、損害賠償請求は免責されること等を規定する方法が考えられます。詳細は弁護士等にご確認ください。
質問4	弊社は直接の接客業ではない位置づけですが、そういった企業でも対外（親会社、協力会社）社員とのやりとりで特に留意すべき事項等があれば今後の周知のためにも把握したいです。あわせて準備・対処等もございましたら。
回答	現状、グループ会社内におけるカスハラ行為も多く発生しており、特に親会社に絶対的な優位性が存在しているケースが殆どであるため、企業間カスハラが存在しています。どちらに優位性が存在する取引関係であったとしても、被害又は加害行為は禁止行為となりますので、企業同士の関係性を維持するためにも、事前に打ち合わせ及び取り決めなどをしておくことや、契約書や覚書などで規定しておくことも検討してはいかがでしょうか。

質問5	当社は卸売業を主力事業としているが、得意先からの改装応援等の協力要請について、どこまでが合理性がある内容で、どこからがカスハラなのかの線引きが難しい。 どのような判断軸で対応するよう社内周知するのが良いか。
回答	卸売業の場合、相手企業に優位性が存在し、店内改装や応援販売など人的支援を要請されるケースは昔から悪習としてあります。しかし、このような要請は相互の了承がありかつ、自社の従業員を他社の業務として派遣するわけですから、そこには人件費が存在しますので、その費用（補償）を請求する必要がある、そのような契約を結んでおく必要があります。この支払もなく、例えば「応援に来なければ契約を解除する」や「お宅の商品は取らない」などの言動がある場合は、公正取引上の問題（独占禁止法違反を問われる可能性）があり、カスハラを乗り越えて違法性が強いということになります。したがって、応援することは結構ですが、取引先にも違法行為をさせないためにも、事前に取り決めをしておく必要があります。 自社の営業活動の一環として、どこまで対応するかという判断にもなるかと思いますが、休日・夜間等の動員は断りする等、自社のポリシーを固めることが肝要です。カスハラに該当するののかについては、「社会通念上許容される範囲」を超えた要請なのかが一つの判断基準になると思います。
質問6	セミナー内で説明されると思いますが、人事労務担当者として知っておくべきこと、対策の事例、また、この改正を従業員に周知する際に伝えるべきことを教えていただけますと幸いです。
回答	順序や内容をしっかりと把握した上で対策を進める必要があります。まずは、自社の現状を把握することです。現在、自社ではどのようなカスハラ被害が発生しているのか、まずはここから始めることです。そこでカスハラの実態を把握しポリシーの定義・対応方針を策定、従業員への周知に入ります。従業員には、従業員をカスハラから守ることを目的として会社としての方針（ポリシー）を作成した旨を伝えることです。その後、カスハラ対応マニュアルの作成、教育・研修、同時並行的に従業員相談窓口の設置という流れになりますが、 注意頂きたいのは、日頃からのケアとカスハラ被害のケアは精神疾患を発病させないためにも重要です。産業医やストレスチェック、メンタルヘルス支援の導入なども検討して、企業として最大限の努力により安全配慮に努めましょう。
質問7	カスタマーハラスメントが起きた際の対応について、事例をもとに学べるとよいです。
回答	カスハラ発生時における対応の第一歩は行為に対する注意喚起を行ない、行為を止めさせることです。 それでも行為を継続することやエスカレートするような状況があれば、顧客対応自体を中止又は延期するなどの対応が必要です。ただし、怒られたから対応をすぐに止めるという対応はNGです。まずは、顧客の言い分をよく聞きながら、カスハラ行為が見られる場合には、クレーム対応とは別に注意喚起するということです。クレームの原因の多くは、企業側に存在していますので、いきなり対応を中止すると企業側に問題があるという判断になりかねません。

【 セミナー中、終了後 受付分 】

質問8	レジュメp.12～14 ①「打ち切られても仕方ないよねという状況を"作っていく"という表現に違和感を感じました。「防ぐ」または「記録する」ではないでしょうか？ ②これに該当する場合は、企業側に落ち度（契約未達）があってもカスハラになる、ということでしょうか？土下座強要などは分かりますが、「30分説明したから」は単なる企業側の都合に過ぎないように思えるので、考え方を教えて下さい。 ③正直、我々中小零細企業では、毎回毎回こんなに手間暇かけられない、という事情もあります。トラブルたら即警察通報じゃ駄目でしょうか？ 人手不足の企業の対応のポイントがあれば教えて下さい。
回答	①これは、顧客側が執拗にカスハラ行為を続け、企業としてすべき対応とその姿勢を尽くしてもなお、当該行為が続く場合において、「これ以上できることがないため、やむを得ず対応を中止する」という状況を作るという意味です。多くの企業では、カスハラ対応において「やめてください」と明確に述べることもできず、電話を切ることもできないという状況にあるため、カスハラが発生した場合には、企業側が主体的に対応を打ち切るスタンスが重要だという意図で記載しています。 ②企業側に契約未達が認められたとしても、カスハラ行為が許される訳ではありません。この契約未達に対する損害があるのであれば、契約に伴う損害賠償を行う必要がありますが、未達があるからカスハラ行為が認められる道理はありません。未達に対して賠償を求めるか、達成するように再度契約期間を延長するか協議することとなります。その際に、期間延長などを行なう場合には、原契約に対する覚書を締結する必要があります。 何分説明したかは、あくまで参考例ですので30分にこだわる必要はありません。ただし、いくら説明をしてもこの説明を理解するか、応じるかは相手次第であり、相手を説得できない場合も当然あり得ます。これは相手の自由だからです。不当要求やカスハラ行為を行なうような人物は、自身の要求が通らなければ、延々と要求を繰り返すケースが多く、この不当な要求にいつまでも付き合うと時間的ロスが発生します。したがって、ある程度の時間をかけ説明を行えば、企業側の意思は伝わったが納得をしない、納得をするかしないかは相手次第という状況になると考えられます。対応の打ち切りは、企業都合と言えますが、説明を尽くし、納得いただけない以上、顧客都合でもあり、内容は応じる必要のない不当要求となりますので、ある程度の対応で終結させる必要があります。 ③警察通報については、トラブルの内容によります。警察は民事不介入の大原則がありますので、事件化しないような案件では動いてくれない可能性があります。人手不足の企業であればなおのこと、対応時間の限界、対応の終結方法などを、事前に教育・研修しておく必要があります。 警察がすべてを解決することができないため、民事不介入の原則からいっても、企業として、できないことはできないと企業としての拒絶の意思表示等、意思表示をすることが大事です。企業側の意思に反してごねているなどの状況であれば、そういう状況にない場合よりも警察は動きやすくなると考えます。
質問9	BtoB事業者は何をどの程度対応すべきでしょうか。
回答	企業間取引におけるカスハラ行為については、カスハラ行為を行なう人物に直接注意しても改善されるケースが少なく、逆に当事者間での関係が悪化するような場合もあるため、両者の上司同士での協議なども必要であり、場合により担当者を変更するような措置も必要になると考えます。また、被害企業側が加害企業側に申し入れても信用しない場合や否定される場合もありますので、加害行為の記録（音声・映像）などを保存し、立証資料を用意しておくことも重要です。 なお、取引先等から自社従業員がカスハラを受けた場合には、被害者に対する配慮のための措置を講じるとともに、再発防止に向けた措置を講ずることが必要になります。

質問10	個人事業主です。 以前、取引先に納品後、暴言とともにいちゃもんをつけられ、支払を拒絶されましたが相談相手もなく、非常に辛い経験をしました。 警告文や対応打ち切りも良いですが、それをすれば、支払がされなくなるだけなので、自分で自分の首を絞めることになります。 (その時は結局、最後まで払ってくれませんでした) 「県でも相談窓口を開設している」とのことですが、そういったケースも相談できますか？
回答	そのようなケースは是非とも県の相談窓口にご相談ください。サービスを提供している以上、必ず支払いの義務が発生しますので、支払いを免れることはできません。このような場合には、法的手段に訴えることも含めて弁護士相談も検討する必要があります。泣き寝入りをする必要はありません。自身の提供したサービスには自信を持って支払い請求をしましょう。
質問11	上司出せと言われたら必ず交代しなきゃダメですか？ 交代しなきゃダメな場合と交代しなくても良い場合の判断基準などあれば教えて下さい。
回答	基本的に交代する必要はありませんし、義務也没有ありません。義務のない行為を威圧的という行為(脅し)がある場合には強要に該当してきます。あくまで対応者を選定する権利は企業側にありますので、「対応は私が行ないます。私以外は出ません」という対応で問題ありません。ただし、自身の対応が苦しいという状況と判断するような場合や、回答に窮する場合、判断ができないような状況のような場合には、自らの意思で対応を交代するのは問題ありません。顧客の言いなりになるという行為が、後々で過剰要求に繋がるので行わないことです。
質問12	レジュMP.23のうち、対応が義務化となるものをお教えてください。
回答	23ページの7つの柱は、法律と厚労省指針を別の切り口で整理したものです。方針の策定・周知はマストですし、「相談に応じ、適切に対応するための体制」の中には、マニュアル作成や研修、相談、窓口の整備等も含意されますし、従業員保護対策も厚労省指針に言及があります。
質問13	こちらのミス指摘されている状況で、お客様が急がれていて確認にあまり協力してくれなかったりすると、こちらも急がざるを得ないので、事実確認に苦労することになります。 何かコツなどあれば教えて下さい。
回答	事実確認ができなければ、対応するための回答ができませんので、そこはご協力頂かなければ対応ができなくなることを明言するしかありません。「大変お急ぎのところ申し訳ございませんが、お聞かせいただけませんと対応できなくなりますので、是非、ご協力ください」などとお伝えするべきです。不当要求などの場合には、あえて急がせてその場ですぐに回答を出させようとする。しかしながら、すぐに回答を出す義務を企業は負っていません。必ず、正しく事実確認を行った上で対応方法を検討しましょう。
質問14	埼玉県条例ではボランティアも含めて、事業者が保護をすることになっております。施設等を管理している事業者で、ボランティア団体に加盟しているボランティアに活動をお願いしている際に、活動中にカスハラを受けた場合、そのボランティアを保護するのはボランティアを依頼した事業者とボランティアが加盟しているボランティア団体のどちらの事業者になりますか。
回答	どのような状況で、どの場所で行われたかにもよりますが、施設管理者というよりも、当該ボランティアを管理・依頼している事業者という考え方がなります。カスハラ行為が発生した場合、その場で対処していく必要がありますので、ボランティア団体というよりも依頼した事業者になります。ただし、その場にボランティア団体がいる場合には、ボランティア団体が対応することは問題ないといえます。
質問15	「対応を打ち切ります」といっても居座る場合はどうすればよいでしょうか。
回答	居座り行為は、刑法上の不退去に該当し得る行為になります。施設内において、その秩序・安全を維持する権利を施設側(企業側)は有していますので、複数回退去命令を出した上で、それでも退去いただけない場合には、110番通報を行ない警察官に臨場していただくという対応ができます。この行為は、当然のことながら、相手側の居座るという行為に正当な理由ないということが大前提になります。