

埼玉県カスハラ対策WEBセミナー（顧客等向け） Q & A

7月22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	企業間取引も対象ですか？
回答	埼玉県カスタマーハラスメント防止条例及び改正労働施策総合推進法では、いずれも法人間取引におけるカスタマーハラスメントも対象に含まれます。 法人間取引におけるカスタマーハラスメントは以前から深刻な課題であり、今後はこうした取引関係におけるハラスメント防止対策を一層推進することが重要です。 特に、取引先担当者に対して便宜供与を求める行為や、店舗における棚替え・棚卸作業への無償応援を強く要請する行為は、従来から問題視されてきました。このような行為は避けるべきです。 もちろん、有償で業務支援を依頼すること自体に問題はありません。しかし、無償対応を前提にした強制的な依頼や、取引上の優越的な立場を利用した要請は問題となる可能性があります。そのため、事前に十分な協議を行い、契約内容に基づいて適切に依頼することが望めます。
質問2	どんな言葉遣いがカスハラに値するか？
回答	ケースによって判断は異なりますが、侮辱、人格否定、誹謗中傷など、事案や業務内容ではなく担当者個人に矛先を向ける発言や言動は、その内容や程度によっては、社会通念上許容される範囲を超え、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。 また、無断で撮影する行為や、SNS等への投稿・拡散を示唆またはほめかす行為、業務上必要な範囲を超えて個人情報の開示を求める行為、さらには「殺すぞ」など担当者に恐怖を与える発言は、カスタマーハラスメントに該当する可能性が高い行為です。 さらに、大声で威嚇する、机を叩く、高圧的な態度をとるなどの威圧的な言動についても、相手に恐怖や心理的圧迫を与え、自身の要求を受け入れさせることを目的とする場合には、脅迫的な言動として捉えられることがあります。そのため、このような行為もカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

【 セミナー中、終了後 受付分 】

質問3	商品やサービスに瑕疵があっても、相手も仕事でやっているの、相手に言ってもしょうがないし責任を取れないというのはそうだと思います。 そうだと、責任者に替わるように言うしかないのですが、強く断って来た場合はどうすれば良いですか。 そのスタッフに言うしかないし、瑕疵が解消されなければ腹が立つのも自然なことだと思いますが。
回答	商品やサービスに不備や不具合があった場合、利用者がその内容を企業に伝え、説明や改善を求めることは正当な行為です。 一方で、どの従業員が対応するかについては、企業側が判断する事項であり、必ずしも責任者や上席者への取次ぎに応じなければならないものではありません。担当者が責任を持って対応することもあります。 しかし、利用者としては、企業側に不備があると考えられる場合に、より上位の責任者へ説明や対応を求めたいと感じることも自然なことです。企業には、利用者の意見や要望に誠実に耳を傾け、必要に応じて適切な者が対応することが期待されます。 その場で上席者への取次ぎが行われなかった場合でも、企業の代表窓口や問い合わせフォームなどを通じて、対応内容や要望を伝える方法があります。また、商品やサービスの不備によって損害や不利益を受けたと考える場合には、その内容を整理した上で、企業に対して適切な説明や改善、補償等を求めることができます。 なお、正当な苦情や要望を伝えることと、人格を否定する発言や威圧的な言動を行うことは別の問題です。問題の解決を図るためには、事実関係や要望を冷静に伝え、企業側も誠実に対応することが望めます。

質問4	最近、上司や責任者に交代することを拒否する企業が増えている気がします。 例えば侮辱的な態度など、店員が著しく失礼な場合でも、上司への交代を拒否されその店員本人が「対応する」「これ以上対応できない」と言えば受け入れるしか無いのでしょうか？ その店員の態度に対するクレームなので、上司に言わなければ無意味だと思いますが、どうでしょうか。
-----	---

回答	どの従業員が対応するかについては、原則として事業者が判断する事項であり、利用者からの求めがあった場合でも、必ずしも上司や責任者への取次ぎが行われるとは限りません。 一方で、利用者が担当者の対応や態度に不満を感じ、その内容について上席者等に説明したいと考えることは自然なことです。事業者には、利用者からの意見や苦情を適切に受け止め、必要に応じて適切な者が対応することが期待されます。 その場で上席者への取次ぎが行われなかった場合には、企業の代表窓口やお客様相談窓口、問い合わせフォームなどを通じて、対応上の問題点や要望を伝える方法もあります。 なお、上席者への取次ぎを求めること自体は直ちに不適切な行為となるものではありませんが、同じ要求を繰り返し続けたり、威圧的な言動を伴ったりする場合には、相手方に過度な負担を与える可能性があります。問題の解決に向けては、事実関係や要望を整理した上で、冷静に伝えることが望まれます。
----	---

質問5	・持病を理由にそういったカスハラ行為をする人や、一般的な程度を理解されない場合は、カスハラの定義は変わるのでしょうか？ ・引かないお客様への対応終了の仕方はありますか？電話を切らせてくれない、切ってくれないので切れない場合や、その場から外れてくれない場合。居座る場合など。
-----	---

回答	カスハラの定義である「社会通念上相当な範囲を超える」かどうかで判断されること事態は変わりませんので、持病や障害の有無によってカスハラの定義が変わることはありません。一方で、障害や持病のある方の場合には、その特性や事情を踏まえて「社会通常上許容される範囲」を判断することになるため、個別の事情によって、その範囲が異なる場合があるというイメージです。いわゆる障害者差別解消法に基づく合理的配慮についても、こうした個々の事情を踏まえた対応が必要となります。 また、企業の対応が気に入らない、自身の要望を聞き入れてもらえないなどの理由から、企業からの説明に納得されないこと自体は、お客様の自由であり、企業側が無理に納得していただくことはできません。 一方で、企業側にも対応できる範囲には限度があります。数回説明しても納得いただけず、同じ要求や主張が繰り返されるような場合には、際限なく対応を続ける必要はなく、対応を終了することも選択肢の一つとなります。 電話対応についても同様で、対応を「打ち切る」という手段があります。その場合には、「これ以上の対応はいたしかねますので、お電話を切らせていただきます。失礼いたします」などと、対応を終了する旨を明確に伝えた上で、切電することになります。 また、店舗や事業所等から退去していただけない場合についても、退去を求める旨を明確に伝えた上で対応を終了することになります。
----	--

質問6	カスハラは誰が認定するんですか？ 企業自身が認定するんですか？
-----	---------------------------------

回答	一部の自治体では、条例に基づき、第三者機関等が関与する仕組みを設けている場合もありますが、改正労働施策総合推進法では、カスハラ対策は事業主に対する雇用管理上の措置義務とされています。 そのため、実際の現場では、顧客等の行為がカスハラに該当するかどうかについて、事業者が事実関係を確認し、「社会通念上許容される範囲を超えた言動」かどうかなど、法令や指針に示された基準に照らして判断し、必要な対応を行うことになります。そして、カスハラへの対応として、対応の打ち切りや出入り禁止等の措置を講じた場合に、その措置が不当であるとして顧客等との間で争いになれば、最終的には、個別の事案に応じて、契約関係や消費者保護に関する法令等に照らし、裁判等において判断されることになります。
----	---