

埼玉県カスハラ対策WEBセミナー（就業者向け） 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	実際にお客様に大声を浴びせられたとき胸がドキドキして手が震えました そんなときに心を落ち着かせる魔法の言葉？がありましたら教えていただきたいです
回答	大声を浴びせられて、手が震えたのは、恐怖を感じたからではないでしょうか。そのような場合、 素直に「怖いです」と声に出して言ってください。それでも止めない場合は、「申し訳ございません。先ほどから 大声を出されて、怖くて対応できません」と伝えて構いません。 カスハラ対応の場合には、自身の内にある感情を言葉で伝えることが重要です。また、声を出すことで自身に落ち着 きを得られることもありますので、声が震えて結構です。「怖いので止めてください」という言葉を堂々と伝えましょう。
質問2	カスハラ条例施行までに最低限準備しておくことを教えてください。
回答	条例解説動画にて解説しております（動画は県カスハラ防止対策ポータルサイトに掲載中）。 就業者としては、勤務先で「カスハラ対応マニュアル」を作成されている場合はしっかりと読み込んで頂き、 対応力を養って頂くことが重要です。このようなマニュアルは1回読めば十分ではなく、何回も繰り返し読み “熟読”することが重要です。自身がカスハラによる被害を受けないよう、発生した場合に、 適切な対応ができるように準備しておくことが良いと思います。
質問3	防止条例の施行のポイント 他の地域と埼玉県の条例の違いはある？
回答	埼玉県カスタマーハラスメント防止条例のポイントは、条例解説動画で解説しておりますので、そちらをご確認 ください。条例を制定している自治体は多くありませんが、条例を制定しているある自治体では、悪質な カスタマーハラスメントについて、第三者を含む委員会での調査・審議等を経て、行為者に警告を行い、 その後も行為が継続する場合には氏名等を公表することができる仕組みを設けています。 一方、埼玉県の条例は、こうした氏名公表等の制裁措置を設けるのではなく、優良な取組を行う 事業者等への表彰などを行うことにより、事業者の防止対策を促しています。

質問4	来館者である相手に対して実際にどのように対応する必要があるのか、その対処の仕方を知りたい。 (公共施設職員間で共有しておくべきことなど)
-----	---

回答 条例及び法律ともに、自治体や公共機関に対しても適用がありますので、カスハラになりうる行為等を明示の上、カスハラが発生した場合はカスハラをやめるよう冷静に伝え、改善されない場合は対応を打ち切る旨警告するなどのやりとりを数回繰り返し、それでも改善されない場合は、警察対応や当日の対応を打ち切る等の判断が必要です。対応のポイントや進め方、留意点などは、就業者向けのセミナー動画でご紹介していますので詳細はそちらをご確認ください（動画は県カスハラ防止対策ポータルサイトに掲載中）。また、県のカスハラ総合相談窓口も開設しておりますので、具体的な案件について、どのように対応すべきか迷う場合等は、お気軽にご相談ください。

初期対応としては、まずは利用者の意見をしっかりとヒアリングを行い、何が起きているのか把握することが重要です。その後の事実確認もしっかりと行ない、利用者からの申出内容と確認した事実と整合性があるかを確認することで、初めて適切な対応方法を検討することができます。

質問5	・この条例では、どのような行為が「カスタマーハラスメント」に該当すると判断されますか。 ・正当な苦情・要望とカスタマーハラスメントの境界はどのように考えればよいでしょうか。 ・業種によって判断基準は変わりますか。 ・現場でどこまで対応すべきかの判断
-----	---

回答 どのような行為がカスタマーハラスメントに該当するかについてや、正当な苦情とカスタマーハラスメントとの境界については、条例解説動画等で解説していますので、そちらをご確認ください。

業種によっては、条例とは別に法令等においてカスハラのため、顧客対応を打ち切ることができる要件が定められている場合があります（医師法・薬剤師法、旅館業法等）。そのような業種においては、要件を満たさない場合は、法令違反になりかねませんのでご注意ください。現場での対応要領についても、セミナー動画で解説していますが、どこまで対応するかは、各企業で決める必要があります（「相談に応じ、適切に対応するための体制の整備」に含みます）。

尚、カスハラ行為は行為が問題となりますので、背景ではなくカスハラの行為自体に注目することと、業種により法令等が関係する可能性がありますので、これを踏まえた対応をする必要があります。

質問6	事業所は埼玉県内なのですが、就業者が都内在住の場合も対象ですか？
-----	----------------------------------

回答 就業者の居住地が東京都内であることを理由に、埼玉県の条例の対象外となるものではありません。

事業所が埼玉県内にあり、そこで勤務している就業者であれば、居住地が東京都内であっても対象となります。

また、県内の事業所で勤務する場合に限らず、県内の事業所に勤務する就業者が、出張等により県外で業務を行う場合や、県外でテレワークを行う場合も対象となります。

質問7	日本の常識が通じない日本人向け、または海外の方向けの対応策は
回答	このようなお客様に対しては、自社としての「禁止行為」や「ルール」等を、事前に明示・告知しておくことが重要です。外国人であれば、外国人に分かるように英語等で記載しておくべきです。ただし、ルールは公序良俗に反するような内容にしてはいけません。その上で、禁止行為やルール違反が認められた場合は、当該ルール等を用いて、改めて当該行為は禁止している（ルールはこうなっている）ことを説明して、従うように求め、それでも従わない場合は施設管理権等に基づき退去等を要請する流れになります。刑罰関連の法令（罰則のあるもの）に触れる場合は、その時点で警察を呼ぶのも一手です。

質問8	カスハラ相談に関する受付部署の立ち上げに関し、何から始めていけばよいか。
回答	カスハラ相談窓口は、必ずしも独立した専用窓口を設ける必要はありませんので、まずは、各部署部門で経験豊富な方（上司でももちろん可）に相談する体制を決めることをお勧めします。そのほか、例えば警察対応や対応の打ち切り等、会社としての対応を行う場合は法務・総務などを統括窓口とする方法もあります。なお、カスハラ被害相談等については、内部（公益）通報、ハラスメント相談窓口等、すでに設置済の窓口を活用することも可能です。ただし、内部通報窓口の行なうべき業務とカスハラに関する相談窓口では明らかに対応が違いますので、窓口を統合する場合でも対応自体は別物と考えて下さい。

【 セミナー中、終了後 受付分 】

質問9	「就業者の就業環境が害されること」についての判断にあたり「平均的な労働者の感じ方を基準とする」とありますが、具体的な例はありますか？
回答	「平均的な労働者の感じ方」については、同様の状況下でその言動を受けた場合、社会通念に照らして労働者が「就業上看過できない程度の支障」が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準として判断するということです。 例えば、長時間にわたって同じ要求を繰り返され、通常の業務を行うことができない状態となる場合や、大声で威圧されたり、人格を否定するような発言を受けたりすることで、業務に支障が生じるような場合などが考えられます。 なお、「何分以上続けば該当する」といった一律の基準があるものではありません。言動の頻度や継続性などを踏まえて判断しますが、強い身体的・精神的苦痛を与える言動については、一回であっても就業環境を害する場合があります。