

人権情報NOW～いろいろなんでもエトセトラ●No186～●2024年5月号 ＜「カスタマーハラスメント（カスハラ）」について学んでみましょう＞

最近、「カスタマーハラスメント」（以下「カスハラ）」という言葉がメディア等で頻繁に取り上げられています。これは、顧客（お客さま）とサービス提供事業者間の関係性の変化を表しているとも言えます。

日本ではかつて、昭和を代表する歌手である三波春夫氏（故人）による「お客さまは神様」というフレーズが幅広く浸透していました。ご本人曰く、本来の意味は「お客さまを歌によって、芸によって飲ばせたい想いを込めている」というものでしたが、いつの間にかフレーズが独り歩きし、「お客さまは神様のように扱われるべき存在」と誤用する人が続出しました。その結果、悪質なクレームをつける顧客が急増し、現代のカスハラ問題につながったのでは…とも言われています。

今や、カスハラ対策は企業などサービス提供事業者にとって共通かつ喫緊の課題となっています。そこで今回は、カスハラの実態や事例についてご紹介するとともに、今年4月に策定・公表されたJR東日本グループにおけるカスハラ対処方針もご紹介しつつ、企業やサービス提供従事者としてカスハラにどう対処したらよいかを考えてみたいと思います。

【カスハラとは？】

いわゆる「セクハラ」や「パワハラ」が法令上で定義されているのとは異なり、現時点では「カスハラ」に関する法的な定義はありません。なお、厚生労働省は2022年2月に策定・公表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」^[注1]において、カスハラの実態や事例は困難としつつも、企業の現場で考えられているカスハラの実態を以下のとおり明示しています。

- ・ 顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

一方、国によるカスハラの実態や規制に先んじて、一部自治体や企業では本格的にカスハラ対策に乗り出しています。例えば、東京都ではカスハラを条例により定義し、防止対策を義務化しようと、「カスハラ防止条例」の制定に向けて検討に着手していますし、企業各社によるカスハラ対策の先行事例について、厚生労働省がホームページに掲載・紹介しています^[注2]。

【メディア等で話題になった主なカスハラ事例】

ここでは、昨今メディア等で話題になったカスハラ事例をピックアップしてご紹介します。なお、一部報道等では被害者や加害者の属人名を明らかにしているケースもありますが、ここでは属人名は伏せて記載します。

【事例①】 病院関係者による出入り業者に対するカスハラ

- ・ 病院の事務担当課長であるA氏は、出入り業者である医療機器メーカーの営業担当者B氏に対し、暴力的に脅すなど値引きを強要。後に民事訴訟沙汰となったが、裁判所はA氏および法人としての病院の連帯責任を認定し、B氏への慰謝料支払いを命じた。

[事例②] 国会議員による航空会社乗務員や地元自治体職員に対するカスハラ

- ・有名歌手C氏が、同じ航空機に偶然乗り合わせた際に国会議員D氏によるカスハラを目撃したことをSNS上で告発し炎上。メディアの後追い報道で、D氏による地元自治体職員に対する数々のハラスメントや付度強要などの疑惑も明らかになり、騒動が激化。

[事例③] 鉄道会社従業員に対する乗客によるカスハラ

- ・列車の運転見合せに際し、乗客E氏が当該列車の乗務員F氏に対し「アナウンスの言い方が気に入らん!」「早くしろクズ!」「いつ発車するのか放送しろ!」など暴言を繰り返したうえ、「SNSに載せるぞ!」と恫喝のうえF氏をスマホで撮影。

【「JR東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針」の内容】

上記事例③にもあるとおり、鉄道会社従業員に対するカスハラは多発しており、鉄道各社ではその対策に頭を痛めています。国土交通省によると、2022年度の「鉄道カスハラ」の発生件数は1,124件にも上っているとのこと。

そうした中、JR東日本は2024年4月26日、「JR東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針」を発表し、同社グループ従業員へのカスハラに毅然とした態度で臨むことを明らかにしました。当該方針の主な内容は以下のとおりです（詳細は[注3]参照）。

- ① カスハラを定義づけ…カスハラの内容として、顧客⇒グループ従業員に対する「身体的・精神的な攻撃」「継続的・執拗な言動」「土下座の要求」「従業員の個人情報」等を例示
- ② カスハラを行った顧客には「対応せず」と明言…カスハラが行われた場合、会社として当該顧客へのサービス提供やクレームを承る対応を中止するほか、悪質と判断した場合には警察や弁護士等の然るべき機関に相談するなど厳正に対処

【サービスを提供する企業・従事者として、カスハラにどう対処するか?】

企業などサービス提供事業者にとって、サービスをご利用いただくお客さまを大切にすることや、丁寧に応ずることは至極当然のことです。しかし、いくら「お客さま」と言えども、カスハラは決して許されないし、一切容認してはならないことを念頭に置きましょう。

仮に、サービス提供に際し事業者側に落ち度があり、お客さまから厳しいご意見やお叱りを頂戴した場合には、個々のサービス提供従事者として真摯に受け止めることは大切です。しかし、それが度を越し、カスハラ行為に至った場合には個人で対応することは避け、すぐに上司や同僚に報告・相談のうえ、企業総体で厳正に対処することを徹底しましょう。

悪質なカスハラは犯罪行為に該当する場合があります。企業として厳正に対処することが、再発防止を図り、従業員の心身と世間からの信用・信頼を守るうえでも不可欠であると肝に銘じましょう。

※ [注1] 厚生労働省編「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（2022年2月公表）

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

[注2] 厚生労働省ホームページ 「カスタマーハラスメント防止対策企業事例」

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/customers-measures/>

[注3] JR東日本グループカスタマーハラスメントに対する方針（2024年4月26日公表）

<https://www.jreast.co.jp/company/customer-harassment/>

[J E P S 総務部（人権啓発担当）]