

カスタマーハラスメント

セクシャルハラスメントやパワーハラスメントに比べると、まだまだ周知されていないハラスメントですが、労働者に対する「令和2年度職場のハラスメントに関する実態調査」によると、過去3年間において、顧客から著しい迷惑行為を一度でも経験したと回答した割合は15.0%となっており増加傾向となっています。なお、カスタマーハラスメントは他のハラスメント同様、従業員の業務パフォーマンスの低下や心身の健康不良につながるおそれがありますし、健康経営優良法人の「メンタルヘルス不調者への対応に関する取組」の選択肢の一つとなっていますので、顧客先との対応が多い企業は、規定の整備や相談窓口等の策定や社内への周知をご検討ください。



カスタマーハラスメントとは

企業や業界により、顧客等への対応方法・基準が異なるため、カスタマーハラスメントには明確な定義は存在しませんが、以下のようなものがカスタマーハラスメントであると考えられています。

顧客等からのクレーム・言動のうち、言動の要求内容の妥当性と照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであって当該手段・態様により、労働者の職業環境が害されるもの

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係のない場合

「要求を実現する手段・態様が社会通念上不当な言動」の例

要求内容の妥当性にかかわらず不当とされる可能性が高いもの

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な執拗な言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求

要求内容の妥当性に照らして不当とされる場合があるもの

- 商品交換要求
- 金銭補償要求
- 謝罪の要求(土下座を除く)

カスタマーハラスメント以外にも職場におけるハラスメントの代表的なものに、「セクシャルハラスメント」「パワーハラスメント」「妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント」があります。これらのハラスメントについては、法令で企業の対応(規定の整備・相談窓口の設置等)が義務化されています。また今回のテーマであるカスタマーハラスメントの対応は法令で義務化はされていないものの、安全配慮義務違反が問われる恐れがあります。それぞれのハラスメント対応の詳細はそれぞれ以下をご参照ください。(出典:厚生労働省HP)

カスタマーハラスメント ▶ <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

セクシャルハラスメントおよび妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント

▶ <https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-11900000-Koyoukintoujidoukateikyoku/0000137179.pdf>

パワーハラスメント ▶ <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000611025.pdf>

※本資料は2022年12月時点の法令を基に作成しています。 ※「健康経営」はNPO法人健康経営研究会の登録商標です。

監修:株式会社いなだコンサルティング 特定社会保険労務士 稲田耕平・田中亮子



アクサ生命保険株式会社

〒108-8020 東京都港区白金1-17-3
TEL 03-6737-7777 (代表)

www.axa.co.jp/

お問合せ先・担当者