



■ カスタマーハラスメント対策の必要性

労働施策総合推進法により事業主には職場におけるパワーハラスメント防止措置を講ずることが法的義務として定められました。しかしながら事業主が対応すべきハラスメント行為はパワーハラスメントに限られるものではありません。いわゆるカスタマーハラスメントは相手が顧客や取引先等であることから、事業主としてどのような対応を取るべきか悩ましい場合もあるものと思います。カスタマーハラスメントへの対応によって従業員の業務上の負担のみならず精神的負担も生じ得るため、従業員を守る観点から対策を講ずること・強化することが必要といえます。

(1) カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、「顧客や取引先からのクレーム・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・対応により、労働者の就労環境が害されるもの」と定義されています¹。事業主側に落ち度があることに対するクレームであっても、実際の要求内容やその手段・対応によってはカスタマーハラスメントに該当し得ることに注意が必要です。従業員のミスに対し顧客が謝罪等を要求すること自体は「正当なクレーム」とも思われるところですが、当該ミスの内容に鑑みて不相当な要求と言える場合にはカスタマーハラスメントとなります。例えば、顧客の私物（1000円程度）を破損した場合の弁償として100万円の支払いを求められることは、その要求内容が妥当性を有するとは言い難く、平穏な手段による要求であるとしてもカスタマーハラスメントに該当するとの評価ができるでしょう。

(2) 具体的な対応

カスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応を行う必要があります。初期対応としては、相手が要求している具体的内容及びその理由を正確に把握することが重要です。相手と話をする際には、出来事（日時、場所、関係する人物、行動等）を聞き取ること、相手が何を求めているのかを確認することに重点を置き、傾聴することが大切といえます。対応者が相手の主張に対する回答や意見をその場で伝えることは避け、事実関係の確認うえ改めて回答する旨を伝えることで十分です。組織として対応を行うためには、相手とのやり取りを記録し情報共有することが必要となりますので、相手とのやり取りはできるだけ客観的な記録に残しておくことが望ましいです。会話を録音する場合、その旨を相手に伝える必要はありません（一方で、録音をしている旨を伝えることで相手の言動が抑制される可能性も考えられます）。相手へ回答を行う際には、確認できた事実とその事実に基づく対応であることを明示する必要があります。また、責任を認める場合には法的責任に基づくものであるのか、法的責任はないものの道義的責任として認めるものであるかを明確に伝えることが重要です。

¹ 厚生労働省カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会「カスタマーハラスメント対応企業マニュアル」（2022年2月）



**SASAKI & PARTNERS
LAW OFFICE**

6th Floor, Odori Fujii Bldg.
Odori W11 Chuo-ku Sapporo 060-0042 Japan
TEL 011-261-8455 FAX 011-261-9188
URL: <http://www.sasaki-law.jp/> E-mail: s-p@sasaki-law.jp

■ **労働関連法の改正について**

2024年4月1日以降に締結・更新する労働契約について、以下の事項が労働条件として明示すべき義務として定められました。

(1)就業の場所及び従事すべき業務の変更の範囲

就業の場所及び従事すべき業務に関する事項として採用時の内容に加え、今後の見込みも含めた変更の範囲も明示することが必要になります。就業場所や業務に限定がない場合であっても、できる限り明確に変更の範囲を記載することで配置転換等を原因とするトラブルを防止することにつながると考えられます。また、就業規則の定め等でテレワークを行うことが通常想定されている場合には、就業場所としてテレワークを行う場所が含まれるよう明示することが望ましいといえます。一時的な異動や業務の限定（育児・介護による短時間勤務等）の場合であってもその変更の範囲を具体的に明示する必要がありますが、就業規則の該当条文を示す形でも問題ないとされています。

(2)更新上限の明示

通算契約期間又は更新回数の上限（＝更新上限）がある場合、労働条件にその内容を明示することが必要になります。既に締結された労働契約の途中で更新上限を定める場合には予めその理由を労働者に説明したうえで、次回更新時に労働条件として明示することが必要になります。

(3)無期転換に関する事項

無期転換申込権が発生する契約更新のタイミングごとに、無期転換を申し込むことが出来る旨及び無期転換後の労働条件をそれぞれ書面により明示することが必要になります。無期転換後の労働条件について「別段の定め」がある場合には、無期転換前と異なる条件を定めることが可能ですが、職務の内容等の変更が全くないにもかかわらず労働者に不利な条件とすることは望ましくありません。また、努力義務ではあるものの無期転換後の労働条件明示の際には、業務内容や責任等から他の労働者との均衡が考慮されていることについて説明をすることが求められます。

カスタマーハラスメント対策や労働条件の明示に関するご相談等がございましたら、以下の担当弁護士にお電話（011-261-8455）ないしメールにてお気軽にご連絡ください。

弁護士	下矢	洋貴	E-mail:	shimoya.h@sasaki-law.jp
弁護士	山田	敬之	E-mail:	yamada.t@sasaki-law.jp
弁護士	土田	慧	E-mail:	tsuchida.k@sasaki-law.jp
弁護士	中泉	絵莉子	E-mail:	nakaizumi.e@sasaki-law.jp

以 上