

連合 カスタマーハラスメント対策シンポジウム

ILO第190号条約と カスタマーハラスメント対策

～労働組合が取り組むべきハラスメント対策～

弁護士 新村響子

1. カスタマーハラスメントとは



2. 日本のハラスメント法制の現状と課題



3. 労働組合が取り組むべきハラスメント対策とは



カスタマーハラスメントとは

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

顧客等の要求の内容が著しく妥当性を欠く場合

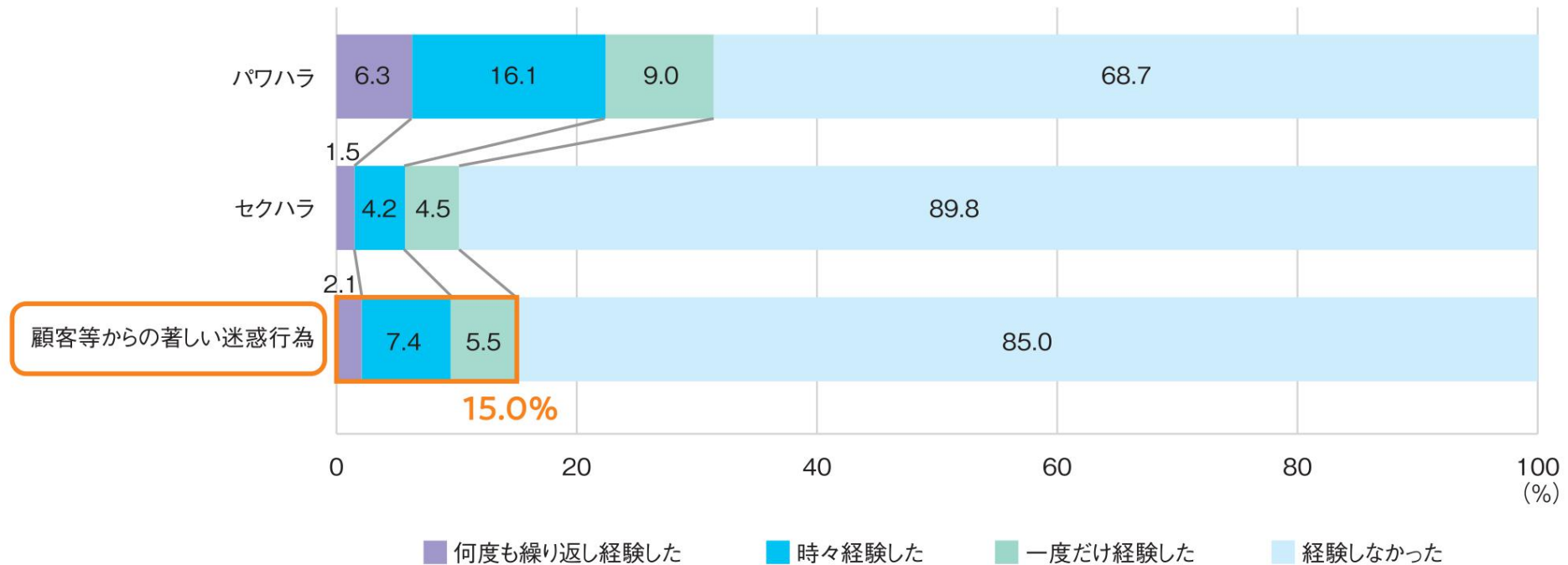
- 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係ない場合

要求内容は妥当でも、要求実現のための手段・態様の悪質性が高い場合

- 身体的な攻撃、精神的な攻撃、威圧的な言動、土下座要求
- 継続的な、執拗な言動、拘束的な言動
- 差別的、性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求
- 妥当性を欠く商品交換、金銭補償の要求

カスタマーハラスメントの実態

過去3年間にハラスメントを受けた経験

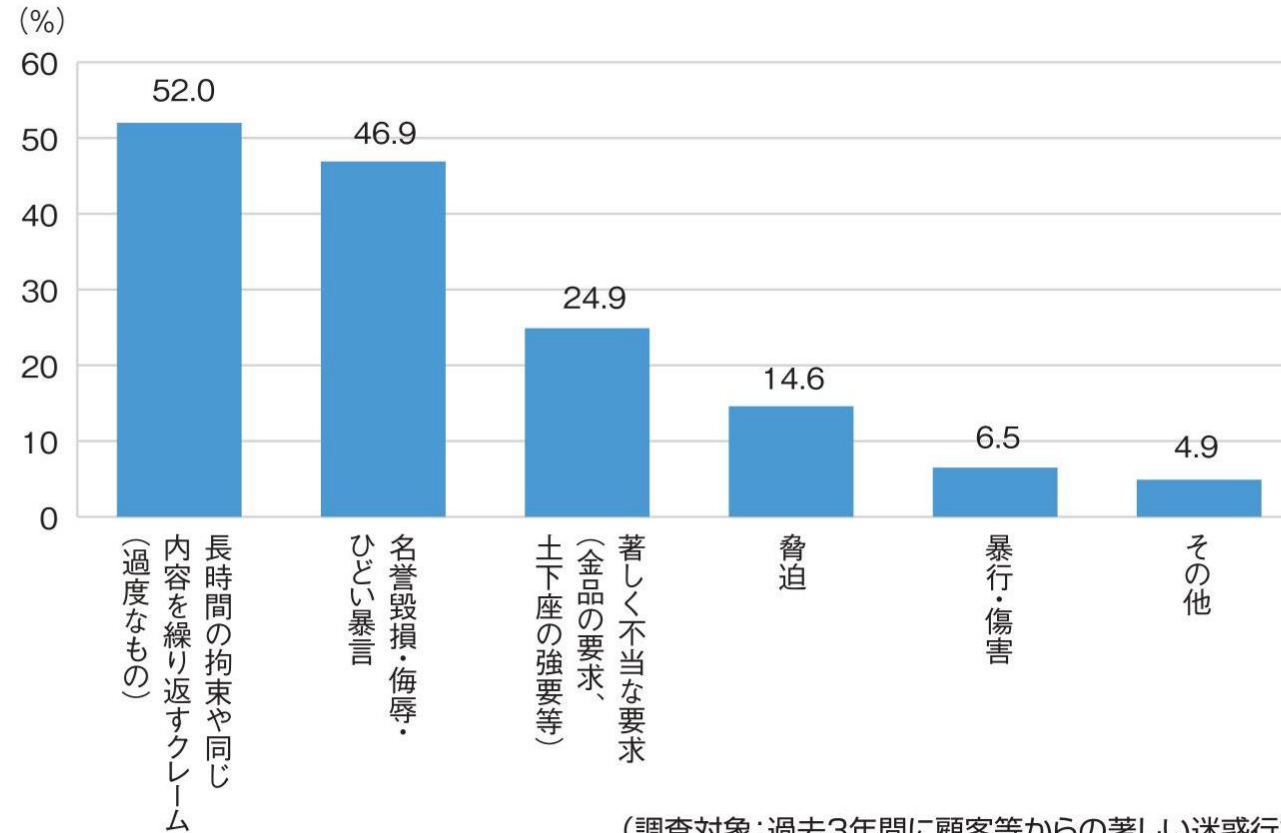


(調査対象: 全国の20~64歳の男女労働者 (n=8,000))

(出典: 令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査)

どのようなカスハラが多いか

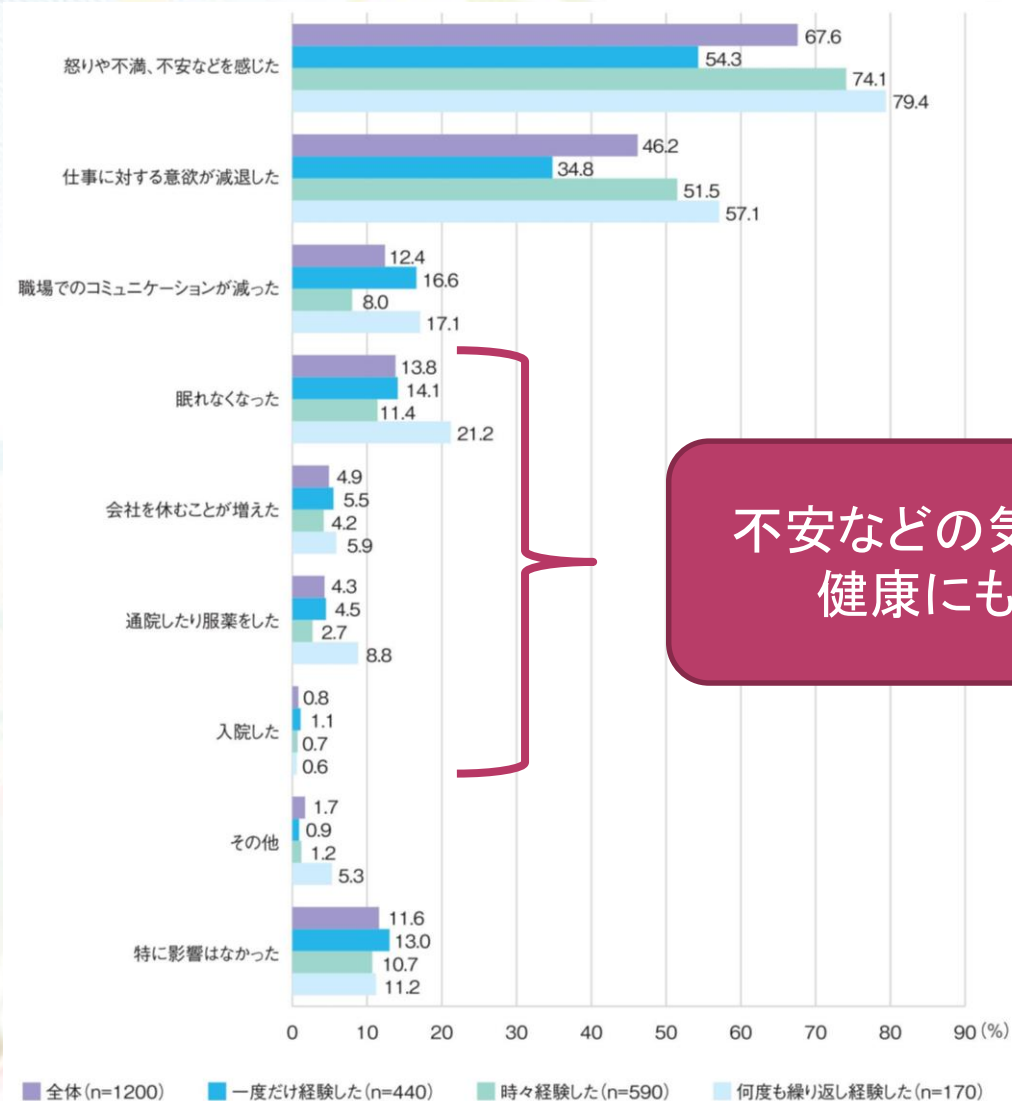
受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容



(調査対象:過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者 (n=1,200))

(出典:令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査)

カスハラが労働者に与える影響



不安などの気持ち、意欲減退だけでなく、健康にも深刻な影響が出ている。

日本のハラスメント対策法制の全体像

セクシュアルハラスメント

- 男女雇用機会均等法11条
- 施行規則、セクハラ指針、均等通達

マタニティハラスメント

- 男女雇用機会均等法11条の2
- 施行規則、マタハラ指針、均等通達

育児・介護ハラスメント

- 育児介護休業法25条
- 施行規則、育児介護指針、通達

パワーハラスメント

- 労働施策総合推進法30条の2
- 施行規則、パワハラ指針、通達

2022年4月～ 中小企業も含めて完全義務化

パワハラ防止法の内容とは？

事業主の措置義務

- 事業主は、パワハラ防止のため、労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の**雇用管理上必要な措置**を講じなければならない。
 - (労働施策総合推進法第30条の2)

国・事業主・労働者の責務

- **国** = パワハラに対する事業主や国民の関心・理解を深めるための広報活動や啓発活動を行う
- **事業主** = 雇用する労働者のパワハラに対する関心・理解を深め、雇用する労働者が他の労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするとともに、自らもパワハラに対する関心と理解を深め、労働者に対する言動に注意を払う
- **労働者** = パワハラに対する関心と理解を深め、自身の言動に必要な注意を払うとともに、事業主の措置義務に協力する。
 - (労働施策総合推進法第30条の3)

※同様の努力義務規定は、セクシュアル・ハラスメント(均等法第11条の2)、マタニティ・ハラスメント(均等法第11条の4)、育児・介護ハラスメント(育介法第25条の2)にも設けられた。

パワーハラスメントとは

- ① 職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより
- ③ その雇用する労働者の就業環境が害されること

(労働施策総合推進法第30条の2)

職場とは

- 業務を遂行する場所であれば、通常就業している場所以外の場所であっても、出張先、業務で使用する車中、取引先との打ち合わせ場所等も含まれる。
- 勤務時間外の懇親の場、社員寮や通勤中などでも、**実質上職務の延長と考えられるものは職場にあたる。**その判断は、職務との関連性、参加者、参加や対応が強制的か任意かなどを考慮する。

優越的とは

- 抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係
- **必ずしも上司から部下に行われるものに限らず**、同僚や部下でも、業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、その者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難な場合や、集団による行為が含まれる

6つの行為類型

パ
ワ
ー
ハ
ラ
ス
メ
ン
ト

1

暴行・傷害(身体的な攻撃)

2

脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言(精神的な攻撃)

3

隔離・仲間はずし・無視(人間関係からの切り離し)

4

業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害(過大な要求)

5

業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと(過小な要求)

6

私的なことに過度に立ち入ること(個の侵害)

事業主の措置義務

違反すると・・・
報告請求、行政指導、企業名公表

1 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- 職場におけるパワーハラスメントの内容および職場におけるパワーハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発すること
- 職場におけるパワーハラスメントに係る言動を行った者については、厳正に対処する旨の方針及び対処の内容を就業規則等の文書に規定し、管理・監督者を含む労働者に周知・啓発すること

2 相談(苦情含む)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- 相談への対応窓口をあらかじめ定めること
- 相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること ※パワハラが現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場におけるパワハラに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行う

3 事後の迅速かつ適切な対応

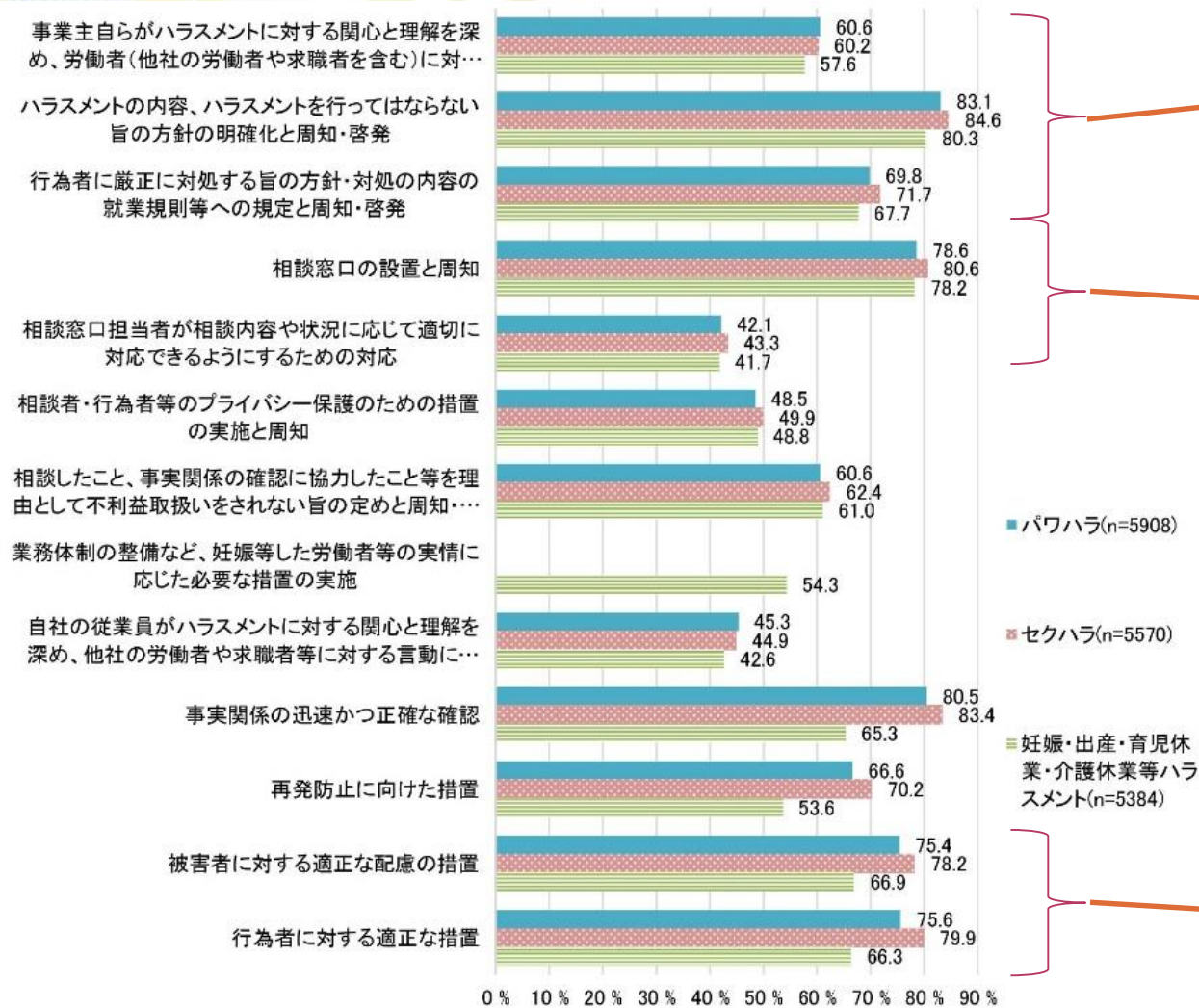
- 事実関係を迅速かつ正確に確認すること ※相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどにも適切に配慮すること。
- 事実確認ができた場合には、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと ※例えば、関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪、労働条件上の不利益の回復、メンタルヘルス不調への相談対応
- 事実確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと
- 再発防止に向けた措置を講ずること ※事実が確認できなかった場合も同様

4 併せて講ずべき措置

- 相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、周知すること。
- 相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、労働局にパワハラ相談等を行ったこと等を理由として解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

実効性のある取り組みができているか？

企業が実施している取組



労働者の認識は…
特になし 41.4%
わからない 31.5%

労働者の認識は…
特になし 42.5%
わからない 30.3%

企業の取組を
労働者は認識していない

労働者の認識は…
特になし 38.6%
わからない 41.9%

事業主が行うことが望ましい取組

セクハラ、マタハラの相談窓口と一体的に相談窓口を設置し、一元的に相談に応じることができる体制を整備すること

- 相談窓口で受け付ける相談として、パワハラのみならずセクハラ等も明示する
- パワハラ相談窓口がセクハラ等の相談窓口を兼ねる など

パワハラの原因や背景となる要因を解消するための取組を行うこと

- コミュニケーションの活性化や円滑化のために研修等の必要な取組を行う
- 適正な業務目標の設定等の職場環境の改善のための取組を行うこと

労働者や労働組合等の参画

- 労働者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施するなどにより、その運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めることが重要。

第三者に対するハラスメントについても配慮が必要

- 雇用する労働者が、他社の労働者、就活中の学生、求職者、個人事業主、インターンシップを行っている者等に対して、パワハラ言動を行っていないか、事業主は必要な注意を払うよう努めることが望ましい。

第三者からのハラスメントについても配慮が必要

- 雇用する労働者が、他社の労働者、役員からのパワハラや、カスタマーハラスメント(暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等)により、就業環境を害されることがないように、雇用管理上の取組を行うことが望ましい。

カスタマーハラスメント対策は「義務」ではない!?

カスハラ対策としての具体的取組とは

(1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- 事業主は、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、①相談先(上司、職場内の担当者等)をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること、②相談を受けた者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること、を行うことが望ましい。
- 併せて、労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。

(2) 被害者への配慮のための取組

- 事業主は、相談者から事実関係を確認し、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましい。
- 例えば、事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人で対応させない等の取組を行うこと。

(3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワハラ・カスハラ被害を防止するための取組

- 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為からその雇用する労働者が被害を受けることを防止する上では、事業主が、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効と考えられる。
- また、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。

具体的な取組例は、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」を参照

カスハラに対する企業の法的責任

事例に学ぶ！ 損害賠償請求事件（長野地裁飯田支判R4.8.30）

- ・ Xら：医療機器の販売を行うA株式会社の営業担当者
- ・ Y2：Y社が開設するB病院の企画課課長。B病院は、A社の最大手顧客だった。
- ・ Y2は、取引交渉の過程で、Xらに暴行・脅迫を日常的に繰り返すようになった。ある日、Y2はカッターナイフの刃を出したり引っ込めたりしながらXらに医療機器を値引きするよう迫り、商談に応じようとしたX1を止めようとしたX2の右手をカッターナイフで傷つけ、X1のネックストラップを首でクロスさせて首を絞めた。
- ・ 判決は、Y2には不法行為、Y社には使用者責任に基づき、X1に対して40万円、X2に対して20万円の慰謝料を支払うよう命じた。

事例に学ぶ！ 医療法人社団こうかん会（日本鋼管病院）事件（東京地判平25.2.19）

- ・ Xは、看護師として業務中に、認知症の入院患者から暴力を受けて傷害を負い、退職した後の復職後に再度、入院患者から暴力を振るわれた
- ・ 判決は、当該病棟において、看護師がせん妄状態、認知症等により不穏な状態にある入院患者から暴行を受けることはごく日常的な事態であったということができ、このような患者による暴行を完全に回避、根絶することは不可能であるとしても、**病院としては、このような事柄が看護師の身体、最悪の場合生命の危険に関わる可能性もある以上、看護師の身体に危害が及ぶことを回避すべく、最善を尽くすべき義務があった**というべきであるとして、第一事故当時、病院はこのような義務を怠った結果、暴行を受けた同人に傷害ないし後遺障害を負わせる結果を招いたものであり、安全配慮義務違反があったとした。一方、復職後の第二事故に関しては、病院側も産業医を交えて復職先に関する協議を重ね、それなりに慎重に対応していたということができ、安全配慮義務違反があったとはいえないとした。

カスハラ対応を誤った際の企業の責任

事例に学ぶ！ 甲府市・山梨県(市立小学校教諭)事件(甲府地判平30.11.13)

- 市立小学校の教諭であるXは、地域の防災訓練に向かう途中、参加呼びかけのため立ち寄った担任児童宅の庭で飼い犬に咬まれて2週間の治療を要するケガをした。Xは治療費を辞退したが、Xの妻がなお補償を求めるような態度を示していたなどとして、児童の父と祖父が小学校を訪れ、「地域の人に教師が損害賠償を求めるとは何事か」などと非難し、Xに謝罪を求めた。
- これに対して、校長は、Xに対して、児童の母に対する発言に行き過ぎた言葉があったのだから二人に謝罪するよう指示した。Xは、児童の父親、祖父だけでなくC校長からも責められ、納得できない気持ちだったが、やむなく、ソファから腰を降ろし、床にひざまづき、頭を下げて、謝罪した。さらに校長は、児童の父と祖父が帰った後、Xに対し、「会ってもらえなくとも、明日、朝行って謝ってこい。」と児童の母にも謝罪するよう指示した。
- 判決は、Xを一方的に非難した校長の行為は、職務上の優位性を背景に、職務上の指導等として社会通念上許容される範囲を逸脱し、Xの自尊心を傷つけ、多大な精神的苦痛を与えたものといわざるを得ない(＝パワハラ)と認めた。また、校長は、児童の父と祖父の理不尽な要求に対し、事実関係を冷静に判断して的確に対応することなく、その勢いに押され、専らその場を穏便に収めるために安易に行動したというほかない、と指摘し、市の責任を認めた。



上司がカスハラ対応を誤ると、上司 & 使用者の責任になる

ハラスメントは、労働組合が取り組むべき課題

不十分な対策

- 被害が拡大している
- カスハラ防止の法的義務付なし？
- 企業は安全配慮義務を尽くしている？

ハラスメントのない
職場づくり

ILO条約を活用して、
労働組合がリードしよう

労働組合はハラスメントにどう対応すべきか

1 知識をつける

- パワハラ・・・パワハラとは何か、6行為類型、業務指導との線引き、アンガーマネジメント・叱り方トレーニングなどの自己啓発研修
- セクハラ・・・何がセクハラになるのか、セクハラ被害者の心理
- マタハラ・・・妊娠、育児、介護の制度知識、利用の促進
- 企業が行わなければならない措置義務の内容

2 企業とともに防止対策を行う

- 会社任せにしない。会社が措置義務を「実効的」に実施できているかチェック。消極的な会社に対しては積極的に提言を
- ハラスメント撲滅共同宣言、ハラスメント防止協定の締結、労使による解決制度づくりなど、労使で協力して取り組む体制を目指す
- SOGIハラスメント、就活セクハラやカスハラなどについても会社への働きかけを。

3 相談を受けるときの注意点

- 相談しやすい窓口づくり
- 秘密厳守、プライバシーの確保、相談によって不利益がないことの確認

4 被害者へのサポート、具体的な対応

- 事実関係の整理→窓口通報のサポート
- 証拠収集→客観的証拠(録音、メール、写真、診断書、カルテ、手帳、業務日誌、日記など)
- 相談者が望む解決策の実現可能性を探る。「グレー」だとしても何かが起きている、何らかの職場環境の改善が必要という視点を忘れない
- 懲戒については会社の人事裁量であり、量刑の相当性が求められる
- 過小な要求、過大な要求など組織的なハラスメントの場合には、会社に対する牽制が必要
- なぜハラスメントが起きたのか、その原因や背景を探る→職場環境の課題の解決、再発防止のために効果的な取組の提言、アンケート実施

世界では・・・ILOハラスメント撤廃条約の採択

ハラスメントの定義が広い

- 一回性のものであれ繰り返されるものであれ、身体的・精神的・性的または経済的危害を目的とするか引き起こす、またはそれを引き起こす可能性のある、許容しがたい広範な行為と慣行、またはその脅威。ジェンダーに基づく暴力・ハラスメントを含む。

適用範囲が広い

- 労働者、契約上の地位にかかわらず労働する者、実習生・修習生・訓練生、雇用が終了した労働者、ボランティア、求職中・就職志望者

被害者および加害者の定義も広い

- クライアント、顧客、サービス事業者、利用者、患者、公衆などの第三者を含む

アプローチも多様

- 加盟国に対し、ハラスメントの法的禁止、救済・支援の確保、制裁など、様々な角度からのアプローチ採用を求めている。使用者に対しても、方針策定・防止措置・情報提供などを講ずべきとしている。

➡ **カスハラ含め、あらゆるハラスメントへの取り組みが必要**

労働協約を目指そう

KDDI労組・・・ハラスメント禁止に関する労働協約
全労金・・・労働金庫業態におけるあらゆるハラスメント禁止ガイドライン
中小企業でも・・・ハラスメントをきっかけに組織化、協約作成

先例から学ぶ運動のヒント

- それぞれの職場の状況をふまえて。例えばアンケートの実施。
- カスハラは労使共通の問題意識にしやすい？
- 現在の日本の法律による防止対策では足りない、という問題意識
- ILO条約の考え方に沿った内容
- あらゆるハラスメントを明確に禁止し、被害者・加害者の範囲も広く(他社の社員、顧客、求職者等を含む)とすることで、就活セクハラやカスタマーハラスメントにも対応
- ハラスメント防止は、労使の共通課題との認識のもと、労使共同して制定。その中でも労組が主導的役割を果たす。
- 協約/ガイドラインをふまえて、具体的な取り組みを労使で行っていく。

※詳しくは、日本労働弁護団・連合本部共催 2022.4.20シンポ「労働組合のためのハラスメントのない職場づくり」をご覧ください。日本労働弁護団のYoutubeチャンネルで録画を無料で見られます！

講師プロフィール

弁護士 新村響子（東京弁護士会 58期）

＜勤務先＞ 旬報法律事務所

＜経歴＞ 日本労働弁護団事務局次長、東京都労働相談情報センター民間労働相談員、
東京都ウィメンズプラザ法律相談員
日本アンガーマネジメント協会ファシリテーター、ハラスメント防止アドバイザー

＜主要著書＞

『わかりやすいパワーハラスメント 新・裁判例集』（公財）21世紀職業財団・共著

『わかりやすいセクシュアルハラスメント 妊娠・出産、育児休業等に関するハラスメント 新・裁判例集』（公財）21世紀職業財団・共著

『ブラック企業・セクハラ・パワハラ対策』旬報社・共著 ※参考文献

『ケーススタディ 労働審判』法律情報出版・共著

『働く人のためのブラック企業被害対策Q&A』弁護士会館ブックセンター出版部LABO・共著

『未払い残業代請求 法律実務マニュアル』学陽書房・共著

『会社で起きている事の7割は法律違反』朝日書店・共著

『実務に効く労働判例精選 第二版』有斐閣・共著