

<相談窓口の記載例>**【ハラスメント相談窓口】**

本 社 人事課 山田花子（内線番号、メールアドレス）（女性）

総務課 田中太郎（内線番号、メールアドレス）（男性）

営業所 総務課 丙崎三郎（内線番号、メールアドレス）

外部相談窓口 弁護士甲野次郎（電話番号、メールアドレス）

【カスタマーハラスメント相談窓口】

本 社 営業課 乙手四郎（内線番号、メールアドレス）

営業所 営業課 丁川直子（内線番号、メールアドレス）

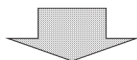
外部相談窓口 弁護士甲野次郎（電話番号、メールアドレス）

<カスタマーハラスメント規程を設ける場合の規定例>**第〇条（相談窓口）**

- 1 カスタマーハラスメントに関する相談窓口は、本社営業部営業課とする。
- 2 会社は、相談窓口を従業員等に周知するとともに、相談窓口の担当者に対する対応マニュアルの作成及び必要な教育・研修等を行う。
- 3 従業員等は、カスタマーハラスメントに関する相談及び苦情を相談窓口の担当者に申し出ることができる。
- 4 相談窓口の利用方法は、口頭・電話・書面・電子メール・社内チャットいずれの方法でも構わない。
- 5 従業員等は、匿名による相談窓口の利用をすることができる。
- 6 第3項に定める相談及び苦情の申出は、現実が発生した場合だけでなく、そのおそれがある場合にも行うことができる。
- 7 相談窓口の担当者は、前項の申出を受けたときは、対応マニュアルに従い、相談者からの事実確認の後、総務部総務課へ報告する。報告を受けた総務部総務課は、相談者のプライバシーに配慮した上で、必要に応じて、行為者及び被害者並びに上司、他の従業員等及び外部関係者に事実関係を聴取する等の調査を行う。
- 8 前項の聴取を求められた従業員等は、正当な理由がない限り、聴取

**Case
19****飲食店で提供した料理に異物が入っていたため、顧客が「保健所に連絡する」と従業員に告げた**

飲食店でランチをしていた客が、提供された料理の中に、髪の毛が混入しているのを発見しました。客は店員をテーブルまで呼び、「こんなものが入っていた」と言いました。店員はすぐさま謝罪し、「料理の作り直しをしましょうか、あるいは返金をいたしましょうか」と申し出ましたが、客は、「保健所に連絡するぞ。営業停止にしてやる」と言い始めました。このような言動はカスハラに該当しますか。

**専門家の眼**

料理に異物である髪の毛が入っていた以上、顧客が衛生面についてクレームを述べることは、直ちにカスハラには該当しません。また、「保健所に連絡するぞ」との発言も、衛生上の問題が疑われる場合には、消費者としての権利行使と評価され得ます。ただし、「営業停止にしてやる」という発言が加わった場合は、その態様によっては、カスハラに該当するおそれがあります。

★ 「保健所に連絡するぞ」はカスハラか

本事例では、飲食店において料理に髪の毛が混入していたことをきっかけに、顧客が「保健所に連絡するぞ。営業停止にしてやる」と発

言っています。このような言動は、カスハラに該当するでしょうか。

★ カスハラの判断基準（社会通念上許容される範囲とは）

カスハラ指針2(5)では、カスハラの3要素のうち、「その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた」言動とは、「社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないもの」を指します。

この定義は、

- ① 要求内容が相当か
- ② 要求の手段や態様が相当か

という大きく2つの観点から判断する構造になっています。

この枠組みを前提として、本事例の顧客の言動を評価する必要があります。

★ 異物混入に対する顧客のクレームの相当性

（1）料理に異物が混入していた際の一般的な対応

まず、本事例では料理の中に髪の毛という異物が混入していたという事情があります。飲食店において、安全であるはずの料理の中に異物が混入することは、本来あってはならないことであり、顧客がそのことについてクレームを述べることは消費者としての正当な言動といえます。

飲食店において異物混入が発生した場合、顧客は次のような対応を求めることになるでしょう。

- ・料理の作り直し
- ・代金の返金

さらに、「保健所に連絡するがいいのか？」と従業員を脅すとの言動に対しては、

「保健所や監督官庁等への連絡は、お客様のご判断です。（言いがかりや虚偽の申告をされそうな場合でも、お客様の自由）」

との記載がなされています。ただし、

「※構いませんよ、どうぞどうぞというような言い方はしないこと。」という注意書きもなされています。

各飲食店においても、当該ガイドライン（研修動画もあります。）を参考にして、カスハラの典型事例の対応についてマニュアル化して、研修等を行っておくと、店員の顧客対応の一助となります。

コラム 「監督官庁に言う」と伝えることのカスハラ該当性

例えば、金融機関において、クレームを述べる際に、「財務省に言う」「金融庁に申告する」などと、関係する省庁に事案を申告する旨を述べることは、その伝え方が平穏な態様であれば、カスハラには該当しません。

また、「マスコミに言う」「議員に言う」といった関係する省庁とは異なるところに伝えたと述べることも、伝え方の手段が相当であれば、カスハラには該当しません。

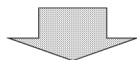
他方で、「暴力団に言うぞ」といった反社会的勢力を持ち出すことは、その言動の内容自体が不穏当ですので、カスハラに該当するおそれがあります。

しかるべき監督官庁への申告は、顧客等の裁量に委ねられていますので、「監督官庁に言う」と述べられた際は、上記の飲食店のガイドラインのトーク例を参考に冷静に対応しましょう。

**Case
22**

顧客から「担当者の氏名を教えろ」「フルネームを名乗れ」「なぜ名札を付けてないのか」と従業員の個人の氏名を教えることを要求され、名札を付けていないことについてクレームを述べられたが、対応する義務はあるか

サービスの提供に不満を抱いた顧客から、「担当者の氏名を教えろ」「フルネームを名乗れ」というように、従業員の氏名を教えるように要求されたり、氏名が分からないことに立腹して、「なぜ名札を付けてないのか」とクレームを述べられたりしました。接客をする従業員の氏名を教えたり、接客をする際は名札を付けたりしなければならないのでしょうか。

**専門家の眼**

一般に民間企業において従業員が顧客に対して氏名を教える法的義務はありません。例外的に、顧客との間で担当者の氏名を開示する合意がある場合や、特定の業種（医療・介護・宅建等）においては氏名表示等の義務があります。

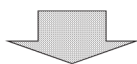
★ 一般の民間企業において

小売業・サービス業・飲食業等、一般の民間企業において、顧客に対し、商品やサービスを提供する担当の従業員が氏名を告げなければならないという法的な義務はありません。当然ながら、契約当事者で

**Case
33**

他社の従業員にカスハラ言動を行った自社の従業員に対して、他社から調査協力要請がきたが、調査に非協力的な対応をした場合は

A社の従業員Cは、取引先であるB社において、契約更新に関する交渉中にB社の従業員に対し威圧的な言動を繰り返し、これがカスハラに該当する疑いが生じました。これを受け、B社はA社に対し、事実関係の確認や再発防止のための協力を求めましたが、A社はこれに応じず、B社との契約更新の交渉を白紙撤回し、契約を解除しました。このようなA社の対応は適切でしょうか。

**専門家の眼**

A社は、B社から雇用管理上の措置への協力を求められた場合には、これに応じるように努めるべき立場にあります。それにもかかわらず協力を拒否し、さらに当該要請を理由として契約を解除する対応は、カスハラ指針に従えば、望ましい対応ではありません。

✦ 他社からの調査協力要請に対する努力義務

カスハラ指針5においては、「他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力」として、「事業主は、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）による他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるカスタマーハラスメントに関し、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理