

待ったなし！令和7年改正法に基づくカスハラ対策の実務 ～裁判例から学ぶ安全配慮義務と相談・対応体制の構築～

杜若経営法律事務所
弁護士 井山 貴裕

令和7年11月14日(金) 13:30~15:00

自己紹介

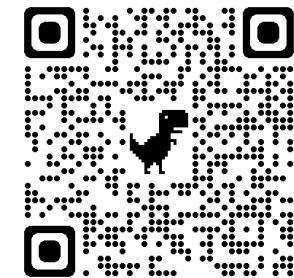


杜若経営法律事務所

弁護士

井山 貴裕

X



【経歴】

- 慶應義塾大学法科大学院修了
- 第一東京弁護士会弁護士登録、杜若経営法律事務所入所
- 経営法曹會議会員
- 団体交渉、残業代請求、問題従業員対応や解雇事件、雇い止め事件等の労働問題について、
いずれも使用者側の代理人弁護士として対応にあたっている

企業向け顧問サービス(月5万～) / 士業(社労士等)向け顧問サービス(月2万)展開中

【講演実績】

- 「コロナ禍における人事労務問題(労働契約の解消、休業手当を中心に)」
- 「どうやるの？～副業・兼業をする従業員の管理方法、実務対応～」
- 実例トレーニングシリーズ 第1回：未払い残業代請求への実務対応～交渉の要・裁判の要～
- 転ばぬ先の杖！人事担当者がつまづきやすいパワハラ認定のポイント～裁判官もうなずく調査手法、事実認定手法～
- 労務管理講座 労働時間管理(愛知県労働協会主催)
- 民法から考える労働法・裁判例から逆算する就業規則の規程と運用(労働調査会主催)
- 判例解説 令和最新版 令和の最新裁判例から学ぶ労務対応マニュアル～明日から使える知識と書式～
- 事例で学ぶハラスメント・社内不正発覚時の社内対応～裁判官も頷く調査手法・事実認定の解説～

【執筆実績】

- 労働事件《実例》トレーニングⅠ 未払い残業代請求
- Q & A裁判例に見るハラスメントによるメンタル不調と労務管理上の留意点(産労総合研究所)
- 未払い残業代請求の法律相談(青林書院)
- 人事・労務トラブルのグレーゾーン70(労務行政)
- 就業規則法律相談 I・II

はじめに

カスタマーハラスメントを取り巻く社会情勢

お客様は神様の時代の終わり

- ・顧客(カスタマー)とサービス提供者は本来は対等な取引相手
- ・過剰な接客(サービス)が過剰な顧客を生んでしまった
- ・不況によるお客様至上主義の弊害
- ・なお、「お客様は神様」の本来的な意味は違う

カスハラに対する社会の捉え方の変化

- ・一昔前は、クレーマーやモンスターペアレントと言われていた
- ・UAゼンセンのアンケート(2024年6月)によると「直近2年以内に迷惑行為被害にあったことがある」という回答は46.8%と約半数
- ・セクハラ、パワハラと並び社会問題として認知されるようになった。

厚生労働省の取り組み(カスタマーハラスメント対策企業マニュアル)

- ・令和3年に厚生労働省が出した企業として行うことが望ましい対策をまとめたマニュアル
(ダウンロード可)
- ・制度構築の考え方などがまとまっており、参考になる面も多い



【引用元】

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

東京都の取り組み

- ・東京都は2025年4月1日より東京都でカスハラについての条例が施行された。
- ・当該条例は以下の3つを柱にしている(違反への罰則は現時点ではなし)
 - ①「何人も、あらゆる場において、カスタマーハラスメントを行ってはならない」として、カスタマーハラスメントの禁止を規定
 - ②「カスタマーハラスメント」の防止に関する基本理念を定め、各主体(都、顧客等、就業者、事業者)の責務を規定
 - ③「カスタマーハラスメント」の防止に関する指針を定め、都が実施する施策の推進、事業者による措置等を規定

民間企業の取り組み

ローソンの取り組み

- ・従前は原則として実名(苗字)表記をしていたが、役職+任意のアルファベット、イニシャルを可能とした
- ・プライバシー保護のための実施
- ・同種の取り組みとして2023年8月1日に、旅客自動車運送事業運輸規則の一部が改正され、バス・タクシー・自家用有償旅客運送において、車内での乗務員等の氏名などの掲示義務は廃止

JR東日本の取り組み

- ・カスタマーハラスメントに対する方針を公表
- ・「カスタマーハラスメントが行われた場合には、お客さまへの対応をいたしません」と明記
- ・<https://www.jreast.co.jp/company/customer-harassment/>

カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは何か？

カスタマーハラスメントの定義

- ・職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、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ものにより当該労働者の就業環境を害すること(改正労働総合施策推進法)

何故カスハラへの対応が必要か？

- ・風評被害(炎上)につながるから。
- ・従業員の離職につながるから。
- ・対応を誤ると会社が労働者に対する安全配慮義務違反となるから。
- ・企業の事業活動や他の顧客にも悪影響を与えるから。
- ・労災認定基準にもカスハラ(「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」)が追加された
- ・BtoBの取引では、加害者にも被害者にもなる

追加された労災認定基準

27

顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた	☆	<ul style="list-style-type: none"> ・ 迷惑行為に至る経緯や状況等 ・ 迷惑行為の内容、程度、顧客等(相手方)との職務上の関係等 ・ 反復・継続など執拗性の状況 ・ その後の業務への支障等 ・ 会社の対応の有無及び内容、改善の状況等 <p>(注)著しい迷惑行為とは、暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等をいう。</p>	<p>【「中」である例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客等から治療を要さない程度の暴行を受け、行為が反復・継続していない <p>【「弱」になる例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客等から、「中」に至らない程度の言動を受けた 	<p>【「強」になる例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客等から、治療を要する程度の暴行等を受けた ・ 顧客等から、暴行等を反復・継続するなどして執拗に受けた ・ 顧客等から、人格や人間性を否定するような言動を反復・継続するなどして執拗に受けた ・ 顧客等から、威圧的な言動などその態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える著しい迷惑行為を、反復・継続するなどして執拗に受けた ・ 心理的負荷としては「中」程度の迷惑行為を受けた場合であって、会社に相談しても又は会社が迷惑行為を把握していても適切な対応がなく、改善がなされなかった

カスハラの種類

要求「内容」が不当なもの

- 根拠のない賠償請求等の類型
- 会社に過失があるものか、顧客の内容が発生した損害に見合うものかを考慮する
- 例)商品の配送日を間違えたことに対する慰謝料100万の請求や土下座の要求など

要求「手段・態様」が不当な例

- 要求内容が正当であっても、要求手段が適切とは限らない
- 求める手段・態様、場所・時間、経緯等を考慮して判断する
- 例)長時間の電話・店舗への居座り、怒声・乱暴な口調、インターネットへの晒し

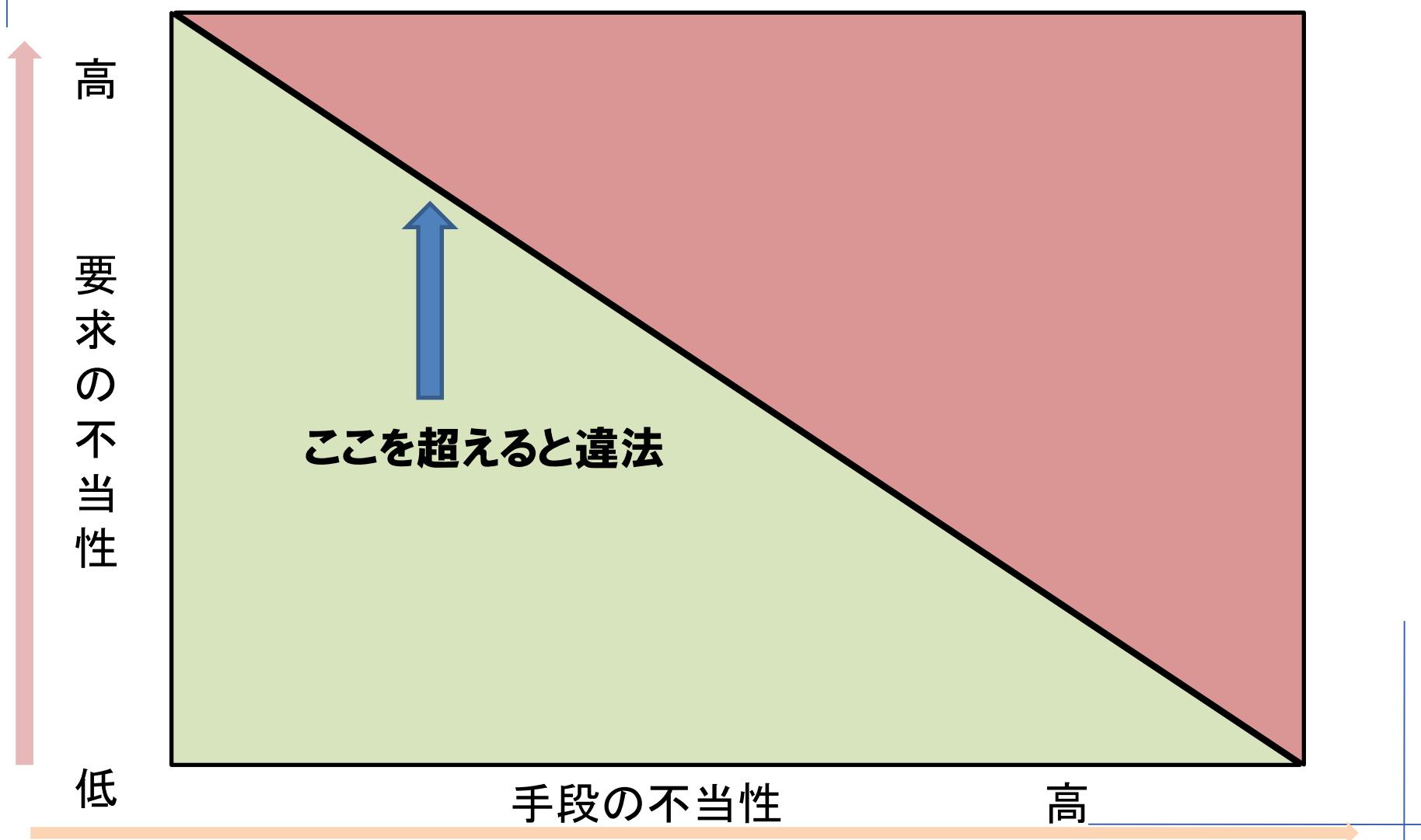
悩ましいカスハラと正当なクレームの区別

【事例】

取引先へ納品した商品に一部注文と違う商品であった。取引先はそれにより得意先への提供へ遅れが生じ、50万円の損害が発生している。

- ・実損が50万円ならば、50万円の支払いを求めるることは相当
→50万円を越える請求をすること自体は、全てカスハラか？
- ・賠償の請求額が50万円にとどまったとしても、取引先が土下座を要求するこ
とや侮辱的な発言をすることは不相当。
→影響が多き場合や緊急性が高い場合で、何回も電話をかけてくることは不
相当か？

カスハラと正当なクレームの整理(図解)



改正労働施策総合推進法

カスハラの定義と事業主の義務内容(第33条第1項、2項)

カスタマーハラスメントの定義

- ・ 職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関する者の言動であって、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ものにより当該労働者の就業環境を害すること(1項)

義務の内容

- ・ 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、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置を講じること(1項)
- ・ 労働者が上記の相談を行つたこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事實を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをすることを禁止(2項)

事業主の義務(続き) 33条3項、34条2項、3項

協力義務(33条3項)

- 他の事業主から当該他の事業主が講ずる前スライドの措置の実施に必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。

研修等の実施(34条2項・努力義務)

- 顧客等言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する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ほか、国の講ずる前項(第1項)の措置に協力するように努めなければならない

理解の促進(34条3項・努力義務)

- (事業主及び役員)自らも、顧客等言動問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

国、労働者、顧客の責務(34条1項、4項、5項)

国の責務(34条1項)

- ・労働者の就業環境を害する顧客等言動を行ってはならないこと、その他当該顧客等言動に起因する問題に対する事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、各事業分野の特性を踏まえつつ、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるよう努めなければならない。

労働者の責務(34条4項・努力義務)

- ・労働者は、顧客等言動問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる前条(第33条)第1項の措置に協力するよう努めなければならない。

顧客の責務(34条5項・努力義務)

- ・顧客等は、顧客等言動問題に対する関心と理解を深めるとともに、労働者に対する言動が当該労働者の就業環境を害することのないよう、必要な注意を払うように努めなければならない。

改正内容の総括

- ・違反時の罰則は規定されていない。
- ・事業主に求められるのは、体制の整備と他社からの協力要請に対する対応
- ・会社には組織としてカスハラにどのように対応するかの制度構築を求める法改正
→対応する制度が整備されていないことが安全配慮義務違反の判定に事実上影響を与えるものと考えられる。

カスハラの裁判例

使用者が対応を誤った裁判例(甲府地裁平30・11・30)

会社が謝罪の要求が理不尽なものであったにもかかわらず、原告に対し、その場で謝罪するよう求め、原告の意に沿わず、何ら理由のない謝罪を強いた上、さらに、翌朝に原告一人で本件児童宅を訪問して本件児童の母に謝罪するよう指示したもの

- ・裁判所は「原告には謝罪すべき理由がないのであるから、原告が謝罪することに納得できないことは当然であり、A校長は、本件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、専らその場を穩便に収めるために安易に行動した」として、違法行為と認定。
- ・謝罪をするべきかの前提となる事実確認や検討もせずに意思に反する謝罪をさせたことをパワハラと認定。
→理不尽なカスハラには会社も毅然と対応することが求められる。

東京地裁R4. 5. 25(アムール事件)

原告が執筆した記事の質が低いことなどを理由として契約を打ち切る旨を告げ、原告が被告会社の専属として仕事をしていなかったことにがっかりしているなどのメッセージを送信したこと

今の原告はプロフェッショナルではない、書く記事が全て上位に表示されないのであれば意味がないなどとメッセージを送信したこと

仕事の質が低いことや兼業をしていることなどについて不満を述べた上、原告を抱擁してキスを迫り、原告の臀部に被告代表者の股間を押し付けたこと

原告から、原告が行った作業を検証ないし評価する方法について話しを求められたのに対し、そういうことも教えないといわからぬのであれば報酬を要求しないでほしい旨、原告とは契約も交わしていないし、今の状況ではスキルが低すぎるるので契約は交わせない旨、被告代表者の教えの下に育ててほしいのであれば報酬は要求しないでほしい旨のメッセージを送信したこと

判断内容

【判断】

原告代表者の一連の言動は、原告の性的自由を侵害するセクハラ行為に当たるとともに、本件業務委託契約に基づいて自らの指示の下に種々の業務を履行させながら、原告に対する報酬の支払を正当な理由なく拒むという嫌がらせにより経済的な不利益を課すパワハラ行為に当たるものと認める

- ・業務委託であったとしても、対等な取引とはなり得ないことも多い
- ・発注者側が企業・受注者側が個人事業主という場合には、雇用と類似したパワーバランスが発生してしまうことも多くある。
- ・本裁判例もパワーバランスの格差を背景として発生した事案であり、客観的に自社がどのような立場に見えるかという意識を持つことの重要性を示している。

検討

【裁判例の抜粋】

原告から、原告が行った作業を検証ないし評価する方法について話しを求められたのに対し、そういうことも教えないといわからないのであれば報酬を要求しないでほしい旨、原告とは契約も交わしていないし、今の状況ではスキルが低すぎるので契約は交わせない旨、被告代表者の教えの下に育ててほしいのであれば報酬は要求しないでほしい旨のメッセージを送信したこと

- ・外注先に期待通りの成果が期待できない場合に上記のような態度や発言をしてしまうことは多い。
- ・雇用ではないため、手取り足取り教えるものではないので、伝える内容が難しいという悩みは存在する。
- ・雇用の場合と異なり、改善の方法の指摘は不要だとしても問題点の指摘は必要。

業務委託者の受注者に対する安全配慮義務違反の成否

【上記の裁判例の判示】

原告は、被告会社から、被告会社HPに掲載する記事を執筆する業務や被告会社専属のウェブ運用責任者として被告会社HPを制作及び運用する業務等を委託され、被告代表者の指示を仰ぎながらこれらの業務を遂行していたというのであり、実質的には、被告会社の指揮監督の下で被告会社に労務を提供する立場にあったものと認められるから、被告会社は、原告に対し、原告がその生命、身体等の安全を確保しつつ労務を提供することができるよう必要な配慮をすべき信義則上の義務を負っていたものというべきである。

- ・業務委託者の受注者に対する安全配慮義務を負うこと正面から認めている。
- ・最高裁判例においても、元請業者が下請業者の労働者に指示を行っていたという事実関係を前提に、元請業者が下請業者の労働者の安全配慮義務を負っているものと認定している(三菱重工事件・最判平3・4・11労判590号14頁)。

会社が適切な対応をした裁判例(東京地裁平成30年11月2日)

被告となった会社は、都市型小型食品スーパーマーケットを運営しており、原告は、その会社の従業員であった。

原告は、従業員からのカスハラを受けていたが、それに対する会社の対応が不十分であるとして、安全配慮義務違反を理由に損害賠償を請求した。

- ・客への対応について、「Y2入社テキスト」を配布して、苦情を申し出る客への初期対応は指導していたし、店舗マネージャー不在時には「サポートデスク」や近隣店舗のマネージャー、エリアマネージャーに連絡をすることができる態勢にあった。
- ・会社の店舗には、店舗マネージャーやエリアマネージャーの緊急連絡先や近隣店舗の連絡先が掲示されており、トラブルに対して正社員に相談して、指導を受けたり対応を求めたりする体制が整えられていた。また、各店舗のレジカウンターには、非常事態に備えて通報用の緊急ボタンが設置されており、その存在は従業員に周知されていた。そして、被告会社は、深夜の従業員を1名ではなく必ず2名以上の体制とし、一人が接客をしながら他の一人が相談及び通報等をして接客トラブルに対応することができるようになっていた。

裁判例(続き)

- ・トラブルの際は、原告の接客態度について指導する一方、被告Y1へ謝罪するとともに、原告への退職要求に応じることなく、関係が修復されるよう双方に働きかけたり、原告に他店で1週間勤務させる等して2か月程度トラブルを鎮静化させた後、同年10月13日にトラブルが再発した際には、入店拒否措置の可能性を被告Y1に伝え、その後被告Y1は来店しなくなったという対応をしていた。
- ・上記の会社の対応を踏まえ、裁判所は、会社の安全配慮義務違反を否定した。
- ・会社の仕組みの整備が評価された事案でお手本的な事例。

会社が適切な対応をした裁判例(東京高裁令和3年11月22日)

被告となった会社は、NHKのコールセンター業務を受注している会社であり、原告はそのコミュニケーターである。会社のクレーマに対する対応が不十分であるとして、損害賠償を請求した。

- ・会社は5人のコミュニケーターに対して、1人の監督役を設置し、監督役が常時モニタリングを実施
- ・コミュニケーターの心身の安全を確保するため、ルールを策定してコミュニケーターに周知し、わいせつ電話に対する対策として、コミュニケーターがわいせつ電話と判断した場合には転送指示を待たずに直ちにSVに転送することを認め、さらにその日における同一人物からの2回目以降のわいせつ電話に対しては、コミュニケーターの判断により即切断可能としていた
- ・転送ができない場合には、電話を保留やミュートにしてそのまま席を離れ、直接、SVやCCに転送の依頼をすることも可能
- ・視聴者が大声を出すような場合には、コミュニケーターにおいてヘッドセットを外したり、転送をしたりする対応を認めている
- ・上司がクレーマ対応をすることもあった。

続き

- ・セクシャルハラスメントやカスタマーハラスメントとみるべき視聴者の発言に対し、組織として毅然とした対応をとることは必要というべきであるが、被控訴人においては、視聴者のわいせつ発言や暴言、著しく不当な要求からコミュニケーションの心身の安全を確保するためのルールが定められている上、これに沿った対処がされていたものと認められ、また、視聴者による全てのわいせつ発言、暴言、理不尽な要求等について刑事告発や損害賠償請求等の強硬な手段をとることは、事実上不可能であるばかりか、かえって視聴者の反感や反発を招いてクレームが更に増加し又は激化し、コミュニケーションの負担を増大させるなど、対応に苦慮することが想定されることも踏まえ、上記のような被控訴人の対応について控訴人に対する安全配慮義務の懈怠があったとは認められない
- ・上記に合わせて、カスハラ対策にあたり、厚生労働省が出しているカスハラ対策マニュアルを参考にしつつ、これに記載されている対応を全て行っていなくとも直ちに違法となるものではない旨を示したことも特徴。

どのように対応するべきか

カスタマーハラスメントへの2つのアプローチ

組織・ルールによるアプローチ(ハード面)

- カスハラ対策の第一歩は組織問題として捉えること
- 個人に対応を押し付けるのではなく(属人性の排除)、組織全体での対応を行う
- そのための仕組みづくり(マニュアルの作成、相談窓口の設置)を行う必要がある

現場対応によるアプローチ(ソフト面)

- ルールがあっても運用をする場面(カスハラと向き合う場面)が必要になる。
- 唯一回は存在しないが、禁忌対応は存在する
- 何が禁忌か知ること重要

会社(組織)としてのカスハラへの対応の必要

- ・厚生労働省のカスハラ指針においても、マニュアルを作成することが有効と示唆された。
→厚生労働省のHPから「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」がダウンロード可能。
- ・個別の業種に対応をしていないため、自社式にカスタマイズする必要がある。
- ・カスハラは、顧客と会社の問題であるが、その後ろでは、会社と従業員の問題にもなる。発言次第では、セクハラになる可能性も。
→カスハラによりメンタル疾患につながる労災、長時間労働等。配置転換での切り離しや産業医との面談、研修等の対応も求められる。

仕組みづくりの考え方

- ・厚生労働省のマニュアルは参考になるが抽象的な説明が多い
- ・実用性を高めるためにまずは現場の悩みを集める必要がある
→従業員へのヒアリングやアンケートの実施が有効
- ・よくある事例については対処法をまとめると(Q&A方式でまとめるなどわかりやすい工夫も)
- ・小売業の場合、カスハラの原因は「物」(商品の欠陥や数量不足)に起因するか「人」(説明の誤り、接客態度等)に起因することが多い。
- ・どちらに起因するトラブルであるか、分けて分析をすることもマニュアル作成の際には有用な視点

裁判例に表れている仕組みのキーポイント

- ・会社の対応に安全配慮義務違反が認められていない事案では、
カスハラに対応する者が孤立しない仕組みが作られていた。
- ・どういう場合に、誰に相談すればいいか、相談相手がいるときは誰に相談をすればいいかというルールが作られている。
- ・「自分がカスハラをなんとかしなければならない」と考えてしまうとプレッシャーにもなり、メンタル不調につながるリスクがある。

カスハラに対する現場対応(ソフトな対応の総論)

- ・ルールがあったとしても現場の実践知も必要になる。
- ・カスハラ(不当なクレーム)なのか、正当な意見や指摘であるかは、区別をしなければならない。
- ・区別をするためにまずは事実関係の把握が一番重要。
(応用的な問題にはなるが、資料から事実を認定する視点も必要)

客観証拠の収集の注意点

客観証拠の収集の注意点

- 要求に根拠があるか、要求者の話を信用できるかということを確認するためには、客観的証拠が不可欠。
- 証拠がない要求には安易に応じてはいけない。
- 証拠は要求者の手元にあるものと会社の手元にあるものの2種類がある。
- 要求者の手元にあるもの
- 例)領収書、クレジットカード、診断書、写真等
- 会社の手元にあるもの
- 例)店舗のカメラの映像、メール等
- 録音をすることも証拠収集の手段(秘密録音は揉めるので同意をとった方がよい。録音をすると告げることで、顧客の行き過ぎた発言も防げる)。

判定後の対応

要求が正当な場合

- 金銭の支払いや返品といった対応を行う場合には、履行の事実を記録化する。
- 紛争の蒸し返しが予想される場合には、清算条項を入れた合意書を締結する
- 「甲及び乙は、甲と乙(乙の従業員を含む)の間には、本合意書に定めるもののほかに、何らの債権債務がないことを相互に確認する。」

要求が不当な場合

- 要求に応じることができないことと、その理由を端的に書面で回答をする。
- 再クレームの場合も同じ内容を繰り返し回答するという対応で良い
- 回答は組織として回答を出す(従業員への要求のエスカレートの防止等)

「誠意を見せろ」への対応

- ・誠意という単語を使用するのは、金銭等の要求をすると脅迫等になると本人も思っているから。
- ・対応の初動は、誠意の具体的中身を明らかにするところから。
→具体的な回答がないないならば、対応打ち切りも手段
- ・会社に責任が一定程度ある事案であっても、相手が納得する手段を提示する必要まではない。
- ・調査中の期間に誠意を見せようと安易な謝罪や金品の交付を認めると、法的責任を自認したとも捉えかねられず要求もエスカレート
→この期間は「対応を検討する」という旨の回答が無難。

クレーム電話を連日かつ長時間かけてくる

- ・電話連絡はその対応に時間を取りられ業務に支障がでるのみならず、録音がないと証拠化も難しい。
- ・やりとりを書面やメールに切り替えることで即時対応や必要以上に時間を取られることを防ぐことができる。
- ・書面化することにより相手が求めることも明確になり、建設的な議論ができる。
- ・電話が何分以上になった場合、何日間に何回以上電話がかかってきたら書面に切り替えるというルールを構築することも手段の一つ

長時間の居座り、怒声、上司をだせへの対応

- ・長時間の居座りには、不退去罪(刑法130条)が成立する余地がある。

→対応時間を区切って伝え、退去を求める意思を伝える。

「現時点では対応困難のため、本日はお引き取りください」

- ・怒声は他の顧客も萎縮するため、別室に案内した方がよい。

→その際は、録音の準備をし、複数人で対応する。

- ・上司を出す法的な必要はない。決済権をもつ上司を出すことは慎重な検討が必要(持ち帰りの検討ができなくなる)。

→他方で、特定の従業員のみに対応をさせると、安全配慮義務違反となる余地もあるため、複数対応を原則とする。

新たなクレーム類型(インターネット・SNSを使ったクレーム)

- ・最近ではスマホで撮影した店員の様子をアップするといった新たな力スハラも誕生している。
- ・社員のプライバシー権又は肖像権を侵害するものとして、損害賠償請求はできる可能性がある。
→会社の事務所内での顧客対応を継続的に撮影され、不特定多数が閲覧可能にすることは、受任限度を超える可能性が高い(最高裁平17・11・110民集59・9・2428)
- ・他方で、削除請求はハードルが高い
→業務に与える支障の程度が著しく、事後的な賠償のみでは回復困難な重大な損害が発生する必要がある(千葉地裁令2年6月25日)。

まとめ

本日のまとめ

カスハラに対する社会の動向を知る

- これからもカスハラに対する社会の動向はどんどん変わる
- 知識を常にブラッシュアップする意識が必要
- 現在でもカスハラマニュアル、他社の取り組み、条例など学ぶことはたくさんある

カスハラとはなにか

- 判断の視点は「要求内容」が不当か要求の「手段・態様」が不当か
- 悩ましい事案が多いことも事実。
- 情報共有をして、みんなで考えることも重要

本日のまとめ②

組織の対応（ハードの対応）

- ・カスハラ対策の第一歩は組織のルール作りから
- ・現場に即した内容にするためにまずはヒアリングを
- ・対応者が孤立化しない仕組みとすることが重要

現場の対応（ソフトの対応）

- ・初動で重要なのは事実関係の把握
- ・5W1Hを意識したヒアリングと客観証拠の収集
- ・カスハラか正当な意見かの判断も必要。それに応じた対応を
- ・個別の事案では書面でのやりとりへの切り替え等、話が進むペースをスローダウンさせることも有効