

テーマ：東京都カスタマーハラスメント防止条例

カスハラとは？

- (1) カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）には、法律上の定義はないものの、2022年2月に厚労省から公表された「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」においては、「(顧客等からの)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」と定めている。
- (2) 近時カスハラが問題となっているのは、クレームからの暴行、脅迫、暴言、不当な要求など理不尽で著しい迷惑行為が、事業者側の従業員に対する身体的・精神的なダメージとなるからである。他方、事業者（雇用主）は、労働契約法上、安全配慮義務を負っているので（労契法5条）、カスハラの問題は事業主の対応すべき課題である。

東京都カスタマーハラスメント防止条例

- ① こういった状況に対し、令和6年10月に「東京都カスタマーハラスメント防止条例」（以下「防止条例」）が定められ、同年12月にはガイドラインも公表されている。そして、防止条例は、令和7年4月1日から施行予定となっている。
- ② 防止条例は、カスハラを禁止を定める（4条）とともに、事業者に対してもカスハラ防止に主体的に取り組み、防止施策への協力義務を定めている。また、従業員（就業者）との関係では、事業に関してカスハラ行為があった場合、事業者がその中止を申し入れて適切な措置を講ずる努力義務を定めている（9条）。従って、カスハラが発生した場合、まず、事業主がこれに対応する必要がある。
- ③ 但し、防止条例は「この条例の適用に当たっては、顧客等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。」（5条）と定めており、当該クレームが正当なものであった場合、安易にカスハラとして門前払いすることは危険である。

実務上の留意点

カスハラ対応が困難なのは、加害者の特定が難しく証拠も残らないケースが多いからである。この点、防止条例は、東京都による独自の条例であるため、業務に関する「著しい迷惑行為であって就業環境を害するもの」（2条）のみを対象としており、規程の内容も抽象的で事業主の義務も努力義務にとどまっている。そのため、防止条例は、事業主にとっての具体的なカスハラ防止策の対応指針とはなっていない。現状、カスハラに対する当面の具体的対応策としては、従業員に対するカスハラ対応教育を徹底し、顧客対応についてビデオ・録音などの記録を残すことが考えられるが、今後、カスハラに対する法的規制ないし具体的防止策を定めるガイドラインなどの策定が進むと予想され、注視が必要である。

上記問題についての詳細のお問い合わせは当事務所までお願いいたします。

なお、アクトワンリーガルレポート vol.120 は、「特定和解に基づく強制執行」（25S44）の予定（2024/4 発行予定）としております。 以上