

望月社会保険労務士事務所
代表・特定社会保険労務士 望月 正也

e-mail info@mo-mochizuki.com
tel 029-875-4326 fax 029-875-4371
URL <https://www.mo-mochizuki.com>

桜の季節がやってきたと喜んでいたのも束の間、いつもの事ですがあっという間に桜は散ってしまいました。桜を見ているととても心が和むのに、どうして楽しい時間はすぐに過ぎてしまうのでしょうか。桜が終わったと思えば昨日から大阪万博が始まった様です。こちらはつくば市なので現地の様子はニュース等でしかわかりませんが、初日は生憎の雨で少し残念でしたね。開催前から収支が大丈夫なのかどうか大いに話題になっていましたが、開催された以上は是非成功してもらいたいものです。

業種別カスタマーハラスメント対策 企業マニュアル「スーパーマーケット業編」が公表されました

1. カスタマーハラスメントの現状

近年、顧客や取引先からの悪質なクレーム等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント。以下、「カスハラ」という）が増加しています。厚生労働省の調査では、カスハラは、セクハラ・マタハラ・パワハラ等の他のハラスメントと比べ、過去3年間で相談のあった企業の件数が最も多く、社会的な問題ととらえられています。

こうした背景を踏まえ、厚生労働省は、令和4年に「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を策定し、カスハラ対策に関心を持つ業界団体に向け、対応方針を策定してきました。令和6年度事業では、スーパーマーケット業界について実施し、今年3月に「スーパーマーケット編」の企業マニュアルを公表しましたが、他業種においてもこのマニュアルを参考に自社の業界の特性と自社の環境に合ったマニュアル作成の参考になると思います。

2. カスタマーハラスメントが抵触する可能性がある法律は？

- (1) 傷害罪（刑法204条）：人の身体を傷害した者は、15年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する
- (2) 暴行罪（同208条）：暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったときは、2年以下の懲役若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する
- (3) 脅迫罪（同222条）：相手やその親族の生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2年以下の懲役又は30万円以下の罰金に処する
- (4) 恐喝罪（同249条1項）：人を恐喝して財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。
- (5) 強要罪（223条）：生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて人に義務のないことを行わせ又は権利の行使を妨害した者は、3年以下の懲役に処する。
- (6) 信用毀損及び業務妨害（同233条）：虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する
- (7) 威力業務妨害罪（同234条）：威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条（233条）の例による
- (8) 不退去罪（同130条）：正当な理由がないのに人の住居若しくは人の看守する邸宅建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3年以下の懲役又は10万円以下の罰金に処する

ようやくカスハラ対策を企業に義務付ける労働施策総合推進法の改正が閣議決定され、成立は目前です。しかし、他のハラスメントに比べ歴史が浅く、裁判例等の蓄積も十分ではないため、実務のノウハウが未発達な状態なのは否めません。

企業にとっては、これからの情報収集や具体的な実務対策への取組みが急務となるかも知れませんね。

【厚生労働省「業種別カスタマーハラスメント対策 企業マニュアル（スーパーマーケット業編）」】

<https://www.mhlw.go.jp/content/11910000/001454169.pdf>