

〔論 説〕

カスタマーハラスメント（カスハラ）の
法律問題

原 昌 登

一 カスタマーハラスメント（カスハラ）とは何か

1 問題の所在

カスタマーハラスメント（カスハラ）とは、一言でいえば、顧客などカスタマー（Customer）から店舗の店員等に対して行われるハラスメントのことである。厚生労働省の「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和2〔2020〕年度）⁽¹⁾によると、過去3年間に「カスハラを一度以上受けた」と回答した労働者は15.0%であった（同じ回答は、パワーハラスメント〔パワハラ〕では31.4%、セクシュアルハラスメント〔セクハラ〕では10.2%）。また、過去3年間で何らかのハラスメントに関する相談があった企業のうち、カスハラがあったと回答した企業は92.7%であった（各ハラスメント中、最多。同じ回答は、パワハラでは70%、セクハラでは78.6%）。こうした調査結果を見ると、近時、カスハラの問題について検討する重要性が高まっていることがわかる。

他方、法律等による対応の状況を見てみると、セクハラ、パワハラ等について法律で義務付けられている相談対応や事後対応（詳細は後述）は、カスハラについては現時点では義務とはされていない。いわゆる「パワハラ指針」⁽²⁾において、相談体制の整備や被害者への配慮のための取り組み

(1) 厚生労働省のWebサイト https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_18384.html を参照。以下、厚生労働省のWebサイトについてはURLのみを記載することがある。

等を行うことが「望ましい」と位置付けられているに過ぎない状況である。また、サービス、流通産業等における産業別労働組合である UA センセンが 2020 年にまとめた、サービス業に従事する加盟労組の組合員に対する調査⁽³⁾によると、カスハラについて自社で「特に対策はなされていない」という回答が 43.4% であり、対応が進んでいない企業も少なくない。さらにいえば、カスハラに関する法的な研究や実務解説等もまだあまり見られないという状況である⁽⁴⁾。

そのような中で、2022 年 2 月、厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」⁽⁵⁾を策定・公開した。これは具体的なマニュアルとしてはもちろん、カスハラに関する基本事項等もわかりやすく整理されており、カスハラの問題を考える上で重要な意義を持つ（以下、マニュアルと略記する）。

本稿は、上記のマニュアルも参照しつつ、カスハラに関する法的な論点や、少ないながらもいくつか見られる裁判例を整理することで、今後本格的に検討を進めるための基礎の構築を目指すものである。

2 カスハラの変義

(1) カスハラとはどのような行為か

カスハラに関しては、法律上の定義はまだ存在しない。職場の典型的な 4 つのハラスメントであるセクシュアルハラスメント（セクハラ）⁽⁶⁾、マ

(2) 「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和 2・1・15 厚生労働省告示 5 号）。https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html また、厚生労働省による、ハラスメントに関するポータルサイト「あかるい職場応援団」でも参照できる。<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

(3) UA センセンの Web サイト <https://uazensen.jp/2020/12/07/3386/> で参照できる。特に調査結果の 12 頁を参照。

(4) カスハラに焦点を当てたものに、論文として川口美貴「顧客・利用者等によるハラスメントと法的課題」季刊労働法 268 号 46 頁（2020 年）、日本労働法学会におけるワークショップの記録として川口美貴ほか「顧客等によるハラスメントと法的課題」日本労働法学会誌 133 号 170 頁（2020 年）等がある。また、実務家向けの解説書として、近時、香川希理編著『カスハラ対策実務マニュアル』（日本加除出版、2022 年）が刊行された。

(5) https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html

タニティハラスメント（マタハラ）⁽⁷⁾、育児介護ハラスメント⁽⁸⁾、パワーハラスメント（パワハラ）⁽⁹⁾が、それぞれ関係する法律で定義されているのとは対照的である。

この点、前掲のパワハラ指針や厚生労働省の実態調査においては、「顧客等からの著しい迷惑行為」という表現がよく用いられており、直感的にわかりやすいといえる。そしてマニュアルでは、「以下のようなものがカスタマーハラスメントであると考えられています」⁽¹⁰⁾という表現で、定義付けがなされている。それによると、「①顧客等からのクレーム・言動のうち、②当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、③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、④当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」がカスタハラである（①～④は筆者が挿入）。

(2) マニュアルにおける定義のポイント

マニュアルにおける定義の大きなポイントは、要求内容の妥当性と、要

-
- (6) 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（以下、均等法）11条により、「職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されること」と定義されている。
- (7) 均等法11条の3により、「職場において行われるその雇用する女性労働者に対する当該女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、労働基準法第六十五条第一項の規定による休業を請求し、又は同項若しくは同条第二項の規定による休業をしたことその他の妊娠又は出産に関する事由であつて厚生労働省令で定めるものに関する言動により当該女性労働者の就業環境が害されること」と定義されている。
- (8) 育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律（以下、育介法）25条により、「職場において行われるその雇用する労働者に対する育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する厚生労働省令で定める制度又は措置の利用に関する言動により当該労働者の就業環境が害されること」と定義されている。
- (9) 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（以下、労働施策総合推進法）30条の2により、「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つて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されること」と定義されている。
- (10) マニュアル2.1を参照。

求実現のための手段・態様（やり方）を、「総合的に勘案して判断」⁽¹¹⁾するとしている点、わかりやすくいえば、「内容」と「手段」の相関関係でとらえている点である。

例えば、顧客からの要求内容が著しく妥当性を欠く場合（企業が提供するサービスや商品に何ら問題がない場合等）であれば、企業に対し具体的に何を求めたとしても、社会通念上不相当、つまりカスハラという（この場合、クレームというよりは単なる「言いがかり」ともいえよう）。

他方で、要求内容に妥当性がある場合（例えば、企業が提供した商品やサービスに問題があり、修理や交換などの対応が必要な場合）は、まさに相関関係の問題として、顧客側がどのような手段でそれを求めるかが問われることになる。要求内容が妥当で、かつ、手段としても穏当な言い方で修理を求めるといった（ごく一般的な）態様であれば、当然ながらカスハラではない。しかし、要求内容に妥当性があったとしても、その実現の手段としてバランス（均衡）を欠く場合、例えば、怒鳴りつけるなど必要以上に店員を威圧する場合や、簡単な調整や修理で済むところ多額の金銭補償を要求する場合などは、社会通念上不相当（つまりカスハラ）ということになる。これまで、カスハラに該当するか否かの判断に企業等が悩むケースが少なくなかったことは容易に想像できるが、判断の枠組みとして相関関係という視点を提示した点に、マニュアルの大きな意義が認められる。

なお、マニュアルは、要求内容の妥当性にかかわらず不相当な行為、つまり、カスハラに当たる行為として、以下を挙げている⁽¹²⁾。①身体的な攻撃（暴行、傷害）、②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）、③威圧的な言動、④土下座の要求、⑤継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動、⑥拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）、⑦差別的な言動、⑧性的な言動、⑨従業員個人への攻撃、要求である。いずれも「いかにも」カスハラという行為であり、まだ十分に認知されているとは言い難いカスハラについて具体的なイメージを作る上で有益である。加えて、職場におけるパワハラやセクハラと共通点が多いことを指摘できる。例えばパワハラについては、前掲のパワハラ指針等において「パ

(11) マニュアル 2.1 を参照。

(12) 以下、マニュアル 2.1 より抜粋。

ワハラ6類型」という類型が用いられている（①身体的な攻撃、②精神的な攻撃、③人間関係からの切り離し、④過大な要求、⑤過小な要求、⑥個の侵害の6つである）。前記のカスハラ例①～⑨のうち、①身体的な攻撃は①、②精神的な攻撃は②と、まさにパワハラ6類型と一致する。また、③性的な言動はセクハラそのものであろう。そして、④威圧的な言動、⑤土下座の要求、⑥継続的な、執拗な言動、⑦差別的な言動は、いずれもパワハラ6類型の②精神的な攻撃につながりうるし、⑧拘束的な行動は①身体的な攻撃、⑨従業員個人への攻撃、要求は②や③個の侵害等に当たりうる。

こうして見てくると、企業等の従業員間においてセクハラやパワハラに該当するような行為は、顧客から店員等に行われればカスハラに該当する、とイメージすればよいことがわかる。要するに、自分が顧客だからといってセクハラやパワハラを行ってよい、とは絶対にならないということである。つまり、すでに周知・啓発や相談対応など法律上の防止措置義務（詳細は後述）⁽¹³⁾の対象であり、企業内で対策がなされてきているパワハラやセクハラに関する知識・経験を活用することが、カスハラへの対策にも役立つといえる。

(3) 業種や企業による差異

マニュアルは、カスハラの判断基準は業種、業態、企業文化などの違いから企業ごとに異なりうるとして、あらかじめ各企業で判断基準を明確にし、現場と共有することが重要と指摘する⁽¹⁴⁾。このうち、判断基準等をあらかじめ明確にしておくべきことはまさにその通りである。ただし、判断基準が企業ごとに異なりうるという点には若干の注意が必要であることを指摘しておきたい。

というのは、この点を強調しすぎると、「うちの会社（業界）ではこれぐらいは当然」などとして、本来はカスハラとして対応すべき案件を、「カスハラではない」とする方向に流れやすいからである（これはパワハラ等においてもまったく同じことを指摘できる）。確かに企業ごとに幅は

(13) 後記四でも触れるが、セクハラ、マタハラは均等法、育児介護ハラスメントは育児法、パワハラは労働施策総合推進法（いわゆるパワハラ防止法）において、周知・啓発、相談体制の整備、発生時の対応等が企業など事業主に義務付けられている。

(14) マニュアル2.3を参照。

ありうるもので、その意味でマニュアルの認識は妥当であるが、他方、マニュアルの文言をいわば言い訳として、カスハラの問題を矮小化することがないように留意する必要がある。

二 カスハラ対応の意義

1 カスハラ対応の社会的な意義

カスハラによって生じる様々な悪影響は、直接的な被害者ともいうべき、店舗の店員等の労働者に対してだけでなく、企業自身や他の顧客へも生じる。マニュアルもこのことを指摘しており、この点にもマニュアルの大きな意義が認められる⁽¹⁵⁾。こうした考え方を社会で広く共有することが、カスハラについて考察し、対応策を考えていく上で非常に大きな意義を持つ。カスハラは、単に現場の店員等が困るから対応する、という問題ではないということである。

第一に、店員等の労働者への悪影響はもちろん基本的かつ重要な問題である。精神的な不調から、現場の仕事を続けることが難しくなったり、うつ病など精神疾患へ罹患したりといった可能性もある。また、そこまで重大なケースとはならない場合でも、日常的な仕事の能率の低下等も懸念される。

第二に、企業自身への悪影響も当然生じる。カスハラに対応するために他の業務が滞るなど、業務上の支障が予想されるし、必要以上の値引きや代替品の提供など、金銭的な損失も考えられる。

そして第三に、他の顧客への悪影響にも留意すべきである。カスハラによって店舗等の雰囲気が悪化する、カスハラ対応に人手が割かれる結果として十分な対応が受けられなくなる、といったことは、他の顧客の減少等につながる要因となる。要するに、カスハラが起きている店舗等は、他の顧客から敬遠されるということである。

以上から、企業等がカスハラへ対応することは、もちろん第一に挙げた従業員を守ることにつながるが、それだけでなく、第二、第三で挙げた、経営への悪影響を防ぐことにつながるという視点が重要である。言い方を変えれば、「お客様が大切」だからカスハラを我慢するのではなく、真に「お客様が大切」であるならば、カスハラを野放しにしてはいけないとい

(15) マニュアル 3.1 を参照（以下の記述はマニュアルを参考にした）。

うことである。カスハラ対策は経営にプラスになるということでもあり、こうした視点を多くの企業等が持つことで、社会全体におけるカスハラへの対応の促進につながると思われる。

2 カスハラ対応が必要となる法律上の根拠

カスハラへの対応に関しては、前記一でも簡単に触れたように、現時点ではパワハラ等のように防止措置（詳細は後記四）が企業等に具体的に義務付けられているわけではない。また、パワハラ指針においても、対応が「望ましい」とされている段階で、現在は同指針やマニュアルの公開を通し、いわば自主的な取り組みを促している段階である。

しかし、裁判例（後記三）の中には、カスハラに関して企業等の責任が争われたものも存在する。その法的な根拠は何かといえば、「安全配慮義務」である。すなわち、企業など使用者は、従業員である労働者に対して、信義則（民法1条2項、労働契約法〔労契法〕3条4項）を根拠として、その安全に配慮する義務（安全配慮義務）を負っている⁽¹⁶⁾。安全配慮義務は信義則を根拠として雇用に限らず様々な場面で生じうるが、雇用関係においては特に重要な意味を持つので、いわば確認の意味で労契法5条に規定されている⁽¹⁷⁾。

この安全配慮義務の具体的な内容として、使用者には、カスハラ被害を防止する義務、発生したカスハラに対応する義務が導かれることになる⁽¹⁸⁾。そして、使用者が義務を果たさなかった場合、義務違反（債務不履行）として、カスハラ被害を受けた労働者に対し損害賠償責任を負うことになる（民法415条）。また、被害を受けた労働者の上司等がカスハラへの対応を怠った場合は、上司等が（対応を怠ったという）不法行為を理由として当該労働者に対し損害賠償責任を負い（民法709条）、その上司等の不法行為責任を基礎として、雇い主（使用者）としての使用者責任⁽¹⁹⁾という賠償責任が企業など使用者に生じうる（民法715条）。このほ

(16) 水町勇一郎『詳解 労働法（第2版）』（東京大学出版会、2021年）838頁以下等を参照。

(17) 荒木尚志＝菅野和夫＝山川隆一『詳説 労働契約法（第2版）』（弘文堂、2014年）92頁以下等を参照。

(18) 前掲注4・川口49頁以下も参照。

(19) 前掲注16・水町286頁、潮見佳男『債権各論Ⅱ（第4版）』（新世社、2021

か、安全配慮義務を怠ることが使用者自身による不法行為（民法709条）に当たるという構成もありうる。

カスハラに関しては、問題が（セクハラ、パワハラ等に比べて）十分に認知されていない面もあり、裁判になった例はまだ多いとはいえない。しかし、若干ではあるが従業員が企業を訴えて判決に至った例も存在しており、問題の認知が進むに伴い、今後ますます法的な紛争が生じることも予想される。

3 加害者本人（顧客側）の責任

カスハラの行為者（簡単にいえば加害者）にも、当然、法的な責任が生じうる。特に、刑法上の犯罪に当たりうる点が注目される。例えば暴力行為は暴行罪や傷害罪（刑法208、204条）、脅す行為は脅迫罪、強要罪、恐喝罪（刑法222、223、249条）に該当しうる。また、店舗等の業務の妨害行為については、業務妨害罪、威力業務妨害罪（刑法233、234条）などの可能性もある。カスハラは犯罪になりうるという意識を、社会で広く共有することが重要であろう。

また、カスハラは民事上、不法行為（民法709条）に当たりうる。つまり、被害者個人や被害を受けた企業は、加害者である顧客に対し、不法行為を理由として損害賠償を求めることが可能である。もちろん実際には、顧客との関係を考慮し、訴訟には至らないことも少なくないであろう。しかし、事案が非常に悪質な場合などは、訴訟が用いられることによって社会にカスハラ問題の深刻さが伝わるという効果も期待できる（当然、その後の抑止にもつながる）。現時点では、店員が顧客を訴えたケースは後記三のまいばすけっと事件などわずかであるが（しかも同事件においては、結論として顧客の賠償責任は否定された）、カスハラは法律問題になりうるということがもっと意識される必要がある。この点、「お客様は神様です」といった表現を見聞きすることもあるが、神様でも何でもなく、客であっても自らの行為について民事・刑事の責任を取らなければならないのは当然のことである。

年) 145 頁以下等を参照。

三 カスハラをめぐる裁判例

1 カスハラ発生時の対応に問題がある場合

裁判例としては、まず、カスハラに対する使用者側の対応に問題があったとして、労働者から使用者に対し賠償責任の追及がなされた事例がある。甲府市・山梨県（市立小学校教諭）事件⁽²⁰⁾は、公立小学校の教諭 X が、児童宅の飼犬に咬まれてケガをしたことに関する児童の父母との補償に関するやり取りにおいて、児童の父と祖父が学校を訪れ「地域の人に教師が損害賠償を求めるとは何事か」などと非難して X に謝罪を求めたことにつき、同席した小学校長 A が X に謝罪を指示し、X は求められるままに床に膝をついて謝罪したというものである。X は謝罪の翌日から出勤できなくなり、B 病院で精神疾患（うつ病）と診断されるに至った（なお、A には B 病院に連絡し X の症状を聞き出そうとするなどの問題行動もあり、それらについても争われているが、カスハラに直接関係する部分のみを紹介する）。裁判所は、A による謝罪の強制は、児童の祖父らの理不尽な要求に対し、その場を穏便に収めるため安易に行動したというほかになく、X の自尊心を傷つけ、多大な精神的苦痛を与えたもので、パワハラであり不法行為に当たるとした。そして、A の不法行為を前提に、使用者である自治体（市・県）は国家賠償法上の賠償責任⁽²¹⁾を負うとして、（A の X に対するその他の問題行動の部分も含め）治療費、休業損害、慰謝料など約 300 万円の支払いを命じた。

まず前提として、児童の父及び祖父は、犬に咬まれたことにつき賠償を受ける権利を持つはずの X に対し、X が教師であるという理由で賠償を放棄するように要求しており、およそ正当な要求とはいえない（児童の家族を広い意味で顧客側ととらえれば、顧客からの要求内容として著しく妥当性を欠く）。したがって、前記一で見たカスハラの定義に該当する行為があったといえる。

その上で、本判決には、発生したカスハラに対し、労働者をいわば悪者

(20) 甲府地判平成 30・11・13 労判 1202 号 95 頁。

(21) 公立小学校の教員のような地方公務員によるパワハラは、民法ではなく国家賠償法 1 条 1 項に基づき、使用者である自治体が損害賠償責任を負うこととなる。詳細については宇賀克也『行政法概説Ⅱ（第 7 版）』（有斐閣、2021 年）436 頁以下等も参照。

にしてその場をしのごうとするなど使用者側（上司等）の対応がひどい場合、そのひどい対応が被害を受けた労働者に対するハラスメントに当たり、使用者に賠償責任が生じることを示す先例としての意義が認められる。

2 使用者のカスハラ対応が十分か否か

次に、カスハラへの対応が、前記1の甲府市・山梨県（市立小学校教諭）事件のように、それ自体がハラスメントを構成するほどひどいものではなかったとしても、使用者の対応として不十分であると主張され、労働者から使用者に対し責任が追及された事例が見られる。

まず、まいばすけっと事件⁽²²⁾は、小型の食品スーパーマーケットを経営するY1社の従業員Xと、店舗の顧客Y2との間で、ポイントカードの取扱いをめぐる（会計後にポイントを付けることはできないとされていたところ、Y2が会計後にポイント付与を求めたことを発端とする）、Y2に対するXの態度が「上から目線」であったなどとしてトラブルが発生した。複数回のトラブルの中では、Y2がレジカウンターを蹴るなどして、Xの通報により警察官が来店し、その場を収めるといったこともあった。Y2はY1社に対しXを辞めさせるように求めたが、Xの上司らはこれを断り、Y2に謝罪するとともに、Xを指導した旨を報告するなどした。その後、Xは自身の労働契約の期間満了時に更新を拒否するとともに、Y2の暴言及び乱暴な行為に対してY1社が生命、身体の安全確保の配慮をしなかったなどとして、Y1社、Y2に不法行為が成立すると主張し損害賠償（慰謝料105万円等）を請求したという事案である（なお、Xの契約の更新に関しても争われたが、紹介は省略する）。

裁判所は、確かにY2の行動は粗暴で、周囲をおびえさせるものだが、人間に向けた暴力ではなく、専ら不満を顕わにするものであって犯罪として立件されるようなものではないとした上で、Xは心因反応と診断されて治療を受けてはいるが、Y2とはぶつかった方がやりやすいと周囲に述べるなど、あえて対峙することを望んでいたことも考慮すると、Y2の行為が不法行為に当たるか疑問がある上、Y2の行為によりXが精神的な障害という損害を負ったとは認められないとした。そしてY1社について

(22) 東京地判平成30・11・2判例集未登載。

は、①接客トラブルにおける初期対応についてテキストを配付し指導している、②深夜も店員を2名体制とし、トラブル発生時の連絡・相談の方法など、トラブル対応の仕組みを整備している、③XとY2のトラブル解決に向けて努力しているといったことを理由として、Xに対する安全配慮義務違反があったとは認められないと判断した（結論として、Y1社、Y2いずれの責任も否定した）。

類似の事案として、NHK サービスセンター事件⁽²³⁾がある。これは、NHKの関連会社であるY社のコールセンターにおいて、コミュニケーターとして視聴者からの電話対応等に従事していたXが、電話でわいせつ発言や暴言等を受けたことにつき、Y社が要注意視聴者によるわいせつ発言や暴言等に触れさせないようにすべき安全配慮義務に違反したとして、損害賠償を請求した事案である⁽²⁴⁾（なお、Xの定年後の継続雇用の可否等についても争われたが、紹介は省略する）。

裁判所は、Y社がわいせつな電話は転送指示を待たずに直ちに上司に転送することを認める、同じ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で即切断可能とする、視聴者が大声を出すような場合はヘッドセットを外したり転送したりすることを認めるなど、「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ターの心身の安全を確保するためのルールを策定」し、それに沿った対応をしていたと認めた。そして、「わいせつ発言や暴言、著しく不当な要求を繰り返す視聴者に対し…直ちに刑事・民事等の法的措置をとる義務があるとまでは認められない」とした上で、他にもY社では無料で電話によるメンタルヘルス相談や面接によるカウンセリングを受けられること、ストレスチェックを実施し、必要な場合に希望により産業医の面接指導が受けられることなどを総合考慮すると、Y社がXに対する安全配慮義務を怠ったとは認められないとして、Y社の賠償責任を否定した。

以上の2つの判決からは、安全配慮義務の一環として使用者がカスタム対応を行う場合、具体的にどのようなことを行えば同義務を果たしたといえるかにつき、多くの示唆を得ることができる。すなわち、ルールの策定

(23) 横浜地川崎支判令和3・11・30労働経済判例速報2477号18頁。

(24) 原告のXはY社の安全配慮義務違反を主張したものの、債務不履行（民法415条）、不法行為（民法709条）など、具体的な法律構成については判決文からは明らかではない。

や教育（周知・啓発）を実施していること、相談対応やメンタルケア等をしっかり行っていること、1人で対応させずに周りがフォローに入る仕組みがあること、発生した顧客とのトラブル解決に尽力することなどが重要と解される。当然のことではあるが、できることをしっかりやっておけば法的責任が否定されるということである。なお、現時点ではまだ裁判例の数自体が少なく、カスハラ対応が不十分であるとして企業の賠償責任を認めた例はまだ見られないが、今後の裁判例の動向が注目されるところである。

3 労働者の他所におけるカスハラ

最後に、やや特殊な事案ではあるが、労働者が他所でカスハラを行ったことに関する懲戒処分の可否が争われた裁判例も存在する。加古川市事件⁽²⁵⁾では、地方公共団体 Y の職員 X（男性）が、頻繁に利用するコンビニエンスストア（コンビニ）A 店において、女性従業員らを不快にさせる不適切な言動を行っていた（それを理由の1つとして退職した従業員もいた）。さらに X は、A 店の女性従業員 B に飲み物を買って与える口実でショーケースの前に連れて行き、わいせつな行為（B の左手首をつかんで X の股間に触れさせる行為）を行った。A 店のオーナーは X の所属部署にこれを申告するなどしたが、その後、このわいせつ行為等が新聞で報道されたことを契機として、Y は X に対し停職 6 か月の懲戒処分を行った⁽²⁶⁾。

X は懲戒処分の取消しを求めて訴訟を提起し、地裁と高裁⁽²⁷⁾は、いずれも懲戒処分が重すぎるなどとして処分を取り消す判断を行った。しかし最高裁は、X と B はコンビニの客と店員の関係に過ぎず、B が笑顔で行動し、X による身体的接触に抵抗を示さなかったとしても、客との間のトラブルを避けるためのものであったとみる余地があり、身体的接触についての同意があったとして X に有利に評価することは相当ではないと述べた。そして、X によるわいせつ行為が客と店員の関係にあって拒絶が困難であることに乗じて行われた厳しく非難されるべき行為であり、Y

(25) 最三小判平成 30・11・6 労判 1227 号 21 頁。

(26) 地方公務員法 29 条 1 項 1 号、3 号を参照。

(27) 神戸地判平成 28・11・24 労判 1227 号 30 頁、大阪高判平成 29・4・26 労判 1227 号 27 頁。

の公務一般に対する住民の信頼を大きく損なうものであることや、Xの以前からの不適切な言動も合わせると、懲戒処分は重きに失するものまでとはいえず、懲戒権者に与えられた裁量権の範囲の逸脱・濫用はないとして、懲戒処分の取消しを否定した。

本件は地方自治体の事例ゆえ、報道等の対象になりやすい面があったといえる。しかし民間企業であっても、カスハラ行為が公になれば、社会的評価が低下することは当然予想される（そのダメージは決して小さくはないはずである）。したがって、企業等はこうした社会的評価という観点からも、従業員が（自身が加害者として）他所でカスハラを行うことがないように、予防のための周知・啓発を行うことが有益であることを示唆するものといえる。

四 カスハラ対応の具体的な方向性

1 基本的な考え方

以上の検討からも明らかなように、企業など使用者は、安全配慮義務をおおもとの根拠として、前記三の裁判例（特にまいばすけっと事件、NHK サービスセンター事件）で整理したような具体的なカスハラ対応を行うことが求められる。

具体的な対応について、マニュアルは、事前の準備、事後対応と大きく2つに分けて列挙している⁽²⁸⁾。事前の準備としては、例えば①会社における基本方針の明確化と従業員に対する周知、②社内における対応ルールの従業員への教育、③相談体制の整備などが挙げられている。また、事後対応（発生時の対応）としては、④事実関係の確認・対応、⑤従業員への配慮（メンタル面のケアなど）、⑥再発防止策の検討などがある。

これらの具体的な内容については、ちょうど、何がカスハラに当たるかについてパワハラやセクハラと共通点があること（前記一）と同じく、職場の典型的な4つのハラスメント（セクハラ、マタハラ、育児介護ハラスメント、パワハラ）について企業など事業主（使用者）に義務付けられた防止措置の内容と共通することを指摘できる。

典型的な4つのハラスメントに課された防止措置は、簡単にまとめると、a)周知・啓発（研修の実施等）、b)相談体制の整備（相談窓口の整備

(28) マニュアル 4.1 を参照。

等)、㉔発生した場合の迅速かつ適切な対応（事実確認、事後対応等）の大きく3点である⁽²⁹⁾。ここで、防止措置の㉕にはカスハラ対応の①②が、㉖には③が、㉗には④⑤⑥がちょうど当てはまる。つまり、今後、企業等がカスハラへの対応を進めていく際には、すでに法律で義務化されている、パワハラ防止措置等に関する取り組みの経験⁽³⁰⁾を活用することが可能かつ有益と解される。

2 対応のポイント

マニュアル及び前記三の裁判例から得られる示唆も合わせて、特に重要と思われる点を整理する。

第一に、カスハラに関する社内ルールの整備がぜひ必要である。マニュアルも、前掲のように①基本方針の明確化・周知、②対応ルールの従業員への教育等を挙げているが、可能な限り具体的なルールを策定することが望ましい。例えば、コールセンター等における電話対応であれば、「必要以上に長時間の電話については上司に転送する」などとルールを定めても、今度は個々の労働者が「必要以上に長時間」か否かを判断することになる。個々人によっても判断が当然異なりうるし、当該労働者と上司の判断にギャップがある可能性もある。結局、上司への転送が進まないおそれ

(29) それぞれ、法律で措置の義務付けがなされ、措置の具体的な内容については行政の指針によって定められている。セクハラについては均等法11条及び「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（平成18・10・11厚労告615号）、マタハラについては均等法11条の3及び「事業主が職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（平成28・8・2厚労告312号）、育児介護ハラスメントについては育児法25条及び「子の養育又は家族介護を行い、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針」（平成21・12・28厚労告509号）、パワハラについては労働施策総合推進法30条の2及び前掲注2のパワハラ指針でそれぞれ義務付けられている（なお、パワハラ指針以外の各指針については、最新の改正が令和2・1・15厚労告6号でなされている）。

(30) パワハラ防止措置等の内容とその意義については筆者もこれまで検討してきた。例えば原昌登「パワハラ防止措置の法制化の意義」成蹊法学183号90頁（2019年）、原昌登「パワーハラスメントの法律問題」成蹊大学法学部編『未来法学』（有斐閣、2022年）267頁などを参照。

もあるといえよう。これに対して、例えば「〇分」（繰り返されるものであれば「〇回」）などと具体的な数値で基準を設定することで、そうした判断の負担を減らし、よりスムーズに対応することが可能となる。

第二に、現場における初期対応としては、労働者に1人で対応させないということが何より重要である。使用者の安全配慮義務違反を否定した前記三の裁判例（まいばすけっと事件、NHK サービスセンター事件）でも、上司などが対応に入っていること（入る仕組みが作られていること）が1つのポイントとなった。ただ、引き継いだ上司自身が的確に対応できなければならないので、上司（管理職）もそれに沿って対応できるような、管理職向けの方針やルールの整備も必要になろう。また、対応の記録（メモ）や、録音・録画など、客観的な証拠を残す（残すような仕組みを作る）という視点も、法的に紛争を予防・解決するという視点からは重要である。

第三に、時には強い対応も必要ということが挙げられる。カスハラは、言うまでもないが加害者と企業など使用者の間に雇用関係がないため、懲戒処分など直接的な処分が難しい。しかし、難しいからといって放置するのではなく、例えば犯罪に至る行為であれば警察への通報を検討すべきであるし、いわゆる「出入禁止」といった対応なども検討する必要があるといえよう⁽³¹⁾。以上、ポイントを挙げてきたが、このほか、具体的な観点からいかなる対応、対策が考えられるかについては、マニュアルに豊富な記載があり、実務的に大いに参考にすべきといえる⁽³²⁾。

3 加害者が個人以外のケース

カスハラ典型的なイメージが「店舗における店員と顧客のトラブル」であることから、ややイメージしにくい面もあるが、カスハラ加害者が個人の顧客とは限らない点にも目を向けるべきである。

例えば、自社にとって取引先（つまりカスタマー）に当たる会社の従業員が、自社の従業員に対してハラスメントを行ってきた場合、カスタマーハラスメントといえないことはないであろう。最近の裁判例⁽³³⁾には、医

(31) この点、前掲まいばすけっと事件においては、使用者側がしっかりと対応を取っていたことから、いわゆる出入禁止の措置を取ることは求められないとされた。

(32) マニュアル 4.1 以下を参照。

療機器等の取引において、顧客（カスタマー）側企業の従業員から販売側企業の従業員が暴行、脅迫等を受けたことにつき、カスタマーハラスメントという表現を用いた上で、顧客側企業について加害者個人の不法行為責任と企業の使用者責任を認め⁽³⁴⁾、被害者に対する慰謝料の支払いを命じたものがある。また、これとは逆に、自社の従業員が取引先の従業員にカスハラを行うケースもありうるといえよう。

このほかにも、一般に「ハラスメント」とは別の問題（別の性質の事柄）と理解されているかもしれないが、いわゆる「下請けいじめ」などは企業ぐるみのカスハラといえるように思われる。下請け会社にとって、発注会社や元請け会社もカスタマーに違いはないからである。同じように、社外のフリーランスに対し、企業の従業員や経営者が行うハラスメント⁽³⁵⁾なども、フリーランスの立場からするとカスハラに当たりうるといえよう。なお、マニュアルはカスハラの実態を定義付けを試みる際（前記一）、「労働者の就業環境が害されるもの」というように、被害者として企業の従業員を想定しており、上記のようにフリーランスが被害者となるカスハラは定義から外れているように見える。これは、そうしたハラスメントについては考える必要がない、というわけではなく、今回のマニュアルが企業向けに作られたものであるため（名称も「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」である）、扱う対象を絞ったものと理解できる。

おわりに

以上、本稿では、カスハラに関する法的な論点を、各種の調査、法律・指針等の内容、裁判例などを検討しつつ整理してきた。現時点では具体的な防止措置義務等の対象ではないものの、安全配慮義務を根拠として、企業など使用者はカスハラ対応を進める責任があると解される。そして、カスハラ対応は、企業にとって従業員・企業自身・他の顧客の三者にプラスになるという考え方（マインド）が非常に重要であり、今後の周知・啓発

(33) 長野地飯田支判令和4・8・30判例集未登載。

(34) 法的な構成等については前記二2、3も参照。

(35) アムールほか事件・東京地判令和4・5・25判例1269号15頁では、会社の代表者がフリーランスのライターに対してセクハラ等のハラスメントを行ったことにつき、代表者個人の不法行為責任と会社の安全配慮義務違反が認められた。

においても意識されるべきことといえる。

ハラスメントには連鎖しやすい面があり、カスハラを受けた者が、自分が顧客になる時にカスハラを行ってしまい、その被害者がまた他所でカスハラを行うといった、負の連鎖が生じやすいことは容易に想像できる。同様に、取引先等から無理な要求を受けた者が、社内で部下にパワハラを行い、その部下がまたパワハラやカスハラを行うといった、パワハラとの連鎖も生じうる。こうして見てくると、「パワー」を背景とする点では、カスハラの本質はパワハラに共通するものがあるため、本稿でも確認したように、パワハラ等に関する取り組みをカスハラへの対応、対策においても活用するという意識が重要になる。

法的には、今後の裁判例の展開も継続的にフォローしながら、安全配慮義務をベースに、企業に求められる具体的な対応はいかなるものか、整理していくことが重要になろう。実務的にはマニュアルも大きな意義を持つが、その根底にある法的な義務の内容について、さらに検討を深めていくことが必要と考えられる。また、前記四でも言及したように、現在では「カスハラ」とは位置付けられていない（考えられていない）ものの、実は「カスハラ」の要素があるといえる様々なハラスメントや企業間の問題について、より広い視野で分析に含めていくことも求められよう。本稿はそうした検討の基礎となるものであり、多くの会社が対策をすることで、社会全体がよりよい社会に近づいていけるように、引き続き研究を重ねていくこととしたい。

* 本稿は、成蹊大学研究助成（2020・2021年度）の成果の一部である。