

〔論 説〕

カスタマーハラスメント（カスハラ）の法律問題（続）
—B to B カスハラを中心に—

原 昌 登

一 はじめに：B to B カスハラとは？

カスタマーハラスメント（カスハラ）とは、Customer（顧客）によるハラスメントの総称である。近年、カスハラについては社会的な関心が高まっており、筆者自身も、本紀要（「成蹊法学」）において、カスハラ全般に関する基礎的考察を行ったことがある（「カスタマーハラスメント（カスハラ）の法律問題」⁽¹⁾）。

本稿はその続編として、上記の論文では取り上げなかった問題、とりわけB to B型のカスハラの問題を取り上げる。

まず、B to Bとは、一般的な語法に従ってBusiness to Businessを意味する表現として用いる。これに対してBusiness to ConsumerがB to Cである。

カスハラというと、小売店や飲食店等の店舗において、客から店員に行われるというイメージが強いと思われる。そのままに典型的なカスハラをB to Cカスハラと呼ぶことができる（加害者がC（Consumer）であるからC to Bと表現した方が直感的にはイメージしやすいかもしれないが、一般的な表現としてB to Cを用いる）。これに対し、取引先企業の従業員等から、自社の担当者等に対してハラスメントが行われた場合、相手が顧

(1) 原昌登「カスタマーハラスメント（カスハラ）の法律問題」成蹊法学97号（2022年）223頁。

客側である以上、これをカスハラと位置付けることができる。そして、企業間すなわち B to B の関係であるから、B to B カスハラと呼ぶことができる。

B to B カスハラについては、前述のとおり、カスハラ＝店員に対するハラスメントというイメージが強いこともあって、そもそも「カスハラ（ハラスメント）ではない」と理解される場合も少なくないであろう。確かに、事案によっては独禁法⁽²⁾や下請法⁽³⁾も関係しうる、幅広い問題である。しかし実態は、後で紹介する事例のように、取引上の力関係を背景に、まさにハラスメントと言うべき、取引担当者の人格を無視したひどい言動が行われることがある。決して見過ごすことはできない。

そこで以下では、カスハラに関する基本事項を概観した上で、B to B カスハラの事案といえる裁判例、及び、カスハラに関する最新の動向を取り上げて、カスハラの問題について掘り下げて検討していくこととしたい。

二 カスハラに関する法律問題の概観

1 防止措置関係

職場の典型的なハラスメントといえる、パワーハラスメント（パワハラ）、セクシュアルハラスメント（セクハラ）、そして妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント（マタハラ等）については、「防止措置」が各法律によって企業などの事業主に義務付けられている（以下の表を参照）。

パワハラ	労働施策総合推進法 ⁽⁴⁾ 30 条の 2
セクハラ	男女雇用機会均等法 ⁽⁵⁾ 11 条
マタハラ等	男女雇用機会均等法 11 条の 3 育児・介護休業法 ⁽⁶⁾ 25 条

(2) 正式名称：私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律

(3) 正式名称：下請代金支払遅延等防止法

(4) 正式名称：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

(5) 正式名称：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

(6) 正式名称：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

措置の内容はいわゆる「パワハラ指針」⁽⁷⁾など行政の指針で具体化されており、多岐にわたるが、大きくまとめると①方針の明確化と周知・啓発、②相談体制の整備、③発生時の対応、以上3点が求められる。①は「わが社ではハラスメントは許さない」といった方針を定め、研修等で周知啓発していくこと、②は窓口や相談担当者を置くこと、③は事案発生時の調査、被害者・加害者への対応、再発防止策の実施等とまとめることができる。

他方、カスハラについては、上記の防止措置義務は課されていない⁽⁸⁾。ただし、前掲のパワハラ指針の中で、カスハラ（同指針上の表現は「他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為」）についても相談先を定め、適切に対応できるような体制を整備することが「望ましい」とされている⁽⁹⁾。

この点について、まず、「他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメント」は、まさにB to Bカスハラといえるものであり、パワハラ指針が策定された時点（令和2（2020）年）で、すでにB to Bカスハラについても考慮がなされていたことは、注目に値する。続く「顧客等からの著しい迷惑行為」は、カスハラを示す表現として一般に用いられており、B to Cカスハラをイメージさせつつも、B to Bカスハラも包摂する表現といえる。

以上、義務ではないにしても、できるだけ対応することがまさに「望ましい」ということであり、企業等の事業主に対応を促していることがわかる。

このほか、セクハラについては、加害者とされた者（加害者である可能性がある者）が他企業の従業員等である場合、防止措置の③発生時の対応の内容として、必要に応じ他企業に調査等への協力を求めることが含まれる（いわゆる「セクハラ指針」⁽¹⁰⁾で明記されている⁽¹¹⁾）。

(7) 「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（厚労告）5号。

(8) 前掲注1・原223頁等も参照。

(9) 前掲注7・パワハラ指針の項目7を参照。

(10) 「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（令和2・1・15厚労告6号等で改正）。

そして、令和4（2022）年2月には厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」⁽¹²⁾を策定・公開し、事業主による取り組みを引き続き促している状況である。

2 使用者の安全配慮義務

カスハラについて、前述のとおり現時点（令和6（2024）年3月時点）では企業等に防止措置を行う義務はない。しかし、自社の従業員等がカスハラを受けた場合、防止措置義務はなくとも、安全配慮義務に基づき対応が必要となることがある。

企業等の使用者が従業員の安全や健康に配慮する義務を負うことは、労働契約法5条にも明記されている。例えば社内のパワハラ等を放置し何も対応しなかった場合、安全配慮義務違反を問われうることになるが、これとまったく同じように、カスハラについても対応をしなければ同義務違反の可能性が生じる。

実は、この点についてはすでに法的紛争が起きている⁽¹³⁾。コールセンターの従業員が、電話対応の中でわいせつ発言や暴言等を受けたことについて、そうした暴言等に触れさせないようにする安全配慮義務に違反したと主張して、使用者である企業に損害賠償を求めた事例⁽¹⁴⁾が見られる。この事例では、わいせつ電話については直ちに上司に転送すること、大声

(11) セクハラ指針の4（3）イにおいて、「事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。なお、セクシュアルハラスメントに係る性的な言動の行為者…が、他の事業主が雇用する労働者…又は他の事業主…の役員…である場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認への協力を求めることも含まれる」と明記されている。この点、男女雇用機会均等法11条3項は、他の事業主からセクハラ防止措置の実施に関し必要な協力を求められた場合、事業主は協力に応じるよう努めることと定めている。つまり、他の事業主（他企業）から、上記指針に基づき事実関係の調査への協力を求められた場合、それに応じる努力義務があることになる。

(12) 詳細は以下の厚生労働省 Web サイトを参照。https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html 同マニュアルについては、前掲注1・原225頁以下も参照。

(13) 以下の事例については、前掲注1・原231頁においてより具体的に紹介している。

(14) NHK サービスセンター事件・東京高判令和4・11・22労働判例ジャーナル133号36頁。

については電話のヘッドセットを外すことなどが使用者によって認められていた。こうした事情から、コールセンター従業員の心身の安全を確保するためのルールを定め、それに沿った対応をしていたなどとして、結論として使用者の安全配慮義務違反が否定された。

また、類似の事例として、小売スーパーにおける客と店員のトラブルについて、スーパー側がテキストを通してトラブル対応について指導し、トラブル対応の連絡・相談体制も整備していたことなどから、安全配慮義務違反が否定された事例も見られる⁽¹⁵⁾。

カスハラに関する裁判例はまだ数が多いというわけではないが、今後、さまざまな事例が出てくることが予想される。

3 加害者側の法的責任

次に、カスハラの加害者にいかなる法的責任が生じるかを整理する。

B to C カスハラの場合、加害者はまったくの個人であることが多いと思われるが、B to B カスハラの場合は、自社の従業員が取引先に対しカスハラ行為（加害行為）を行うことを通して、企業等が加害者側になることがありうる点に注意が必要である。

まず、カスハラの行為者（加害者）は、「不法行為」を行ったとして、被害者に対し慰謝料の支払といった損害賠償責任が生じる（民法709条）。場合によっては、被害者の所属企業に対する不法行為が成立する可能性もある⁽¹⁶⁾。

B to B カスハラの場合は、上記のように加害者本人が責任を負うことに加え、加害者が所属している企業等にも法的責任が生じる。具体的には、民法715条の使用者責任を負う可能性がある。同条に基づき、使用者は、従業員が「その事業の執行について第三者に加えた損害を賠償する責任を負う」からである。このとき、「従業員が勝手にやったことだから会社は関係ない」という理屈は基本的に通らない⁽¹⁷⁾。加害者本人には不法

(15) まいばすけっと事件・東京地判平成30・11・2判例集未登載。

(16) 例えば、店舗におけるカスハラ（迷惑行為）は、店舗の従業員に対する不法行為に当たりうると同時に、店舗の運営企業に対する不法行為にも当たりうる。

(17) 使用者責任の免責（民法715条ただし書）が認められる例は皆無に近いといえる。詳細は潮見佳男『債権各論Ⅱ（第4版）』（新世社、2021年）152頁等を参照。

カスタマーハラスメント（カスハラ）の法律問題（続）－B to B カスハラを中心に－
行為責任、使用者には使用者責任が生じるということである。

この点、取引先の担当者からカスハラの被害を受けるということは、取引関係上、弱い立場であることが多く、被害を受けた側が実際に賠償請求を行うとは限らない。しかし、後記三で紹介するように被害者が訴訟を起こし、加害者側に勝訴したケースもすでに存在することが注目される。

なお、場合によってはカスハラ行為が刑法上の犯罪に当たる可能性もある。暴力行為なら暴行罪や傷害罪（刑法 208、204 条）、脅す行為なら脅迫罪、強要罪、恐喝罪（刑法 222、223、249 条）などが考えられる。また、店頭で騒ぎを起こすことは業務妨害として業務妨害罪、威力業務妨害罪（刑法 233、234 条）に当たる可能性もある。

4 カスハラの定義⁽¹⁸⁾

カスハラについては、法律による防止措置義務等に関する定めがまだ行われていないため、法律上の定義も存在していない。一般に「顧客等からの著しい迷惑行為」と呼ばれる例も多いが、前掲の厚生労働省のマニュアルが、以下のように定義付けを試みている⁽¹⁹⁾。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">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 <p style="text-align: right;">(①～④は筆者が付番)</p> |
|---|

現時点では、この定義が最も詳細で、かつ、実務的にも有用である。ポイントは、要求等の②「内容」と③「手段」（手段・態様）の相関関係で捉える点にある。

例えば、企業が提供したサービスや商品に何も問題がないのに、顧客が企業に何か要求するとしたら、そもそも要求の「内容」として妥当ではない。この場合、そうしたクレーム・言動はカスハラに当たると考えてよいといえる。

(18) 本項目の記述は、前掲注 1・原 225 頁以降の記述を基礎としたものである。

(19) 前掲注 12・マニュアルの項目 2.1 を参照。

他方、企業のサービスや商品に問題があり、何か対応が必要となる場合は、対応を要求すること（すなわち、要求の「内容」）自体は妥当である。例えば、穏当な言い方で修理等の対応を求めることは、もちろんカスハラではない。ただし、「何でもあり」というわけではなく、要求の「手段」が、怒鳴るなど店員等を威圧する、多額の金銭を要求するといったものであれば、やはりカスハラに当たると考えられる。

また、マニュアルは、要求内容の妥当性にかかわらず不相当、つまりカスハラに当たる行為として、以下を挙げている。

- Ⓐ身体的な攻撃 Ⓑ精神的な攻撃 Ⓒ威圧的な言動 Ⓓ土下座の要求
 Ⓔ継続的な、執拗な言動 Ⓕ差別的な言動 Ⓖ拘束的な行動
 Ⓗ性的な言動 ⓘ従業員個人への攻撃、要求

(Ⓐ～Ⓔは筆者が付番)

これらを見ていると、企業内におけるパワハラ、セクハラ等との共通点が多いことがわかる。Ⓐ、Ⓑはまさにパワハラ指針等で挙げられている「パワハラ6類型」（身体的な攻撃、精神的な攻撃、人間関係からの切り離し、過大な要求、過小な要求、個の侵害）⁽²⁰⁾と重なるし、Ⓗはセクハラそのものである。ⒸⒹⒺⒻはパワハラ6類型の「精神的な攻撃」、Ⓖは「身体的な攻撃」、Ⓘは「個の侵害」等にそれぞれつながりうる。

要するに、従業員同士で行われればパワハラやセクハラに該当するような行為は、顧客や取引先が行ってもやはりハラズメント（カスハラ）に該当するということである。「自分が顧客側だからといって、セクハラやパワハラを行ってよいとは絶対にならない」と考えればよいことがわかる。いわば基本中の基本であるが、社会で広く認識されるべき考え方といえる。

三 B to B カスハラに関する裁判例

1 裁判例の紹介

あまり広く知られている事例ではないが、B to B カスハラにおいて、加害者、及び、加害者の使用者について、法的責任（被害者に対する損害

(20) 詳細については、前掲注7のパワハラ指針を参照。

賠償責任）を正面から認めた判決がすでに存在する（長野地飯田支判令和4・8・30判例集未登載）。カスハラに関する裁判例がまだそれほど多くない中で、このような判断例が存在することは注目に値する。以下、やや詳しく紹介することとした。

まず、事案の構造は、医療機器の販売を営むA社の従業員X1とその部下X2が、B病院を経営する医療法人Y1、B病院の課長でX1らとの取引交渉を担当していたY2を相手に損害賠償を求める訴訟を提起し、Y1、Y2の賠償責任が認められたというものである。

本事例においては、B病院がA社の最大手の顧客で、B病院とA社の力関係には大きな差があった。そうした背景から、Y2はX1、X2に日常的に暴行、脅迫等を繰り返していた。

訴訟の直接的なきっかけとなったのは、以下の暴力行為であった。商談の際、Y2がカッターナイフを持ち出し、刃を出したり引っ込めたりしながら、メモ用紙とペンを出して値引き額を書くようにX2に迫った。これに困ったX2が、商談をまとめるため、用紙に（値引き額ではなく）サンプルを提供する旨を書こうとしたところ、X1は、X2が値引き額を書いてしまうのではと思い、とっさにメモ用紙に手を覆い被せた。すると、これに苛立ったY2が「要らんことをするんじゃない」と言いながらカッターナイフを振りかぶり、刃の背中側（刃ではない側）をX1の手の甲に当てて引き、出血を伴う約1cmの傷を負わせたのである。さらにY2はX1の背後に回ると、X1が首から下げていた携帯電話のネックストラップを両手で持ち、5秒から10秒ほどX1の首を絞めた。

このY2の暴行は罪に問われ、罰金15万円の有罪判決が確定した。その刑事事件とは別に、X1、X2が200万円ずつの慰謝料を求めたのが本件の訴訟である（なお、判決から、X1、X2がA社を退社した事実が確認できるが、退社の理由は明らかではない）。

裁判所は、まずX1、X2がY2から「カスタマーハラスメントとも言うべき暴行・脅迫等を日常的に受けて」といと述べた。その上で、X1、X2の恐怖感は相当に大きかったもので、立場が弱かったことから理不尽な暴行・脅迫等に耐えていたものであり、屈辱感も相当に大きかったとして、Y2は不法行為責任（民法709条）、Y2の雇い主である医療法人Y1は使用者責任（民法715条）を負うとして、上記の暴行事件で負傷したX1には40万円、X2には20万円の慰謝料を支払うことをY1とY2に命じた。

2 裁判例の検討

本件は、商談にカッターナイフを持ち出すという、その意味で常軌を逸したと言わざるを得ないY2が直接の加害者である。Y2の行ったことが(前述の暴力行為だけを取り出しても)不法行為に該当するのは明らかである。商談での出来事であるから、まさにY1の「事業の執行」に関する出来事であって、Y1の使用者責任が肯定された結論も妥当である。つまり、Y1、Y2に賠償責任を認めた法的判断自体は、きわめてオーソドックスなものであるといえる。

本件で注目すべきは、大きく次の2点である。第1に、B to Bカスハラに関する訴訟である点、第2に、カスハラの被害者が泣き寝入りをせずに、加害者側に責任を追求した点である。いずれも主に事案の特徴に関するものである。

第1の点については、裁判所が「カスタマーハラスメントとも言うべき」という、やや遠回しな表現ではありながら、「カスタマーハラスメント」という言葉を判決文中で用いた点に意義が認められる。前述のとおり、カスハラについては法的な定義がまだ存在しないところ、裁判所がこうした表現を用いたことは、B to Bカスハラもカスハラの一類型であることを広く社会に周知する意義を持つと思われる。

そして第2の点については、実際に訴訟となったこと自体が注目される。というのも、取引上の力関係を考えれば、B to Bカスハラにおいては声を上げることが難しく、被害者側が泣き寝入りせざるを得ない場合が多いことは容易に想像できるからである。

そのような背景があるにも関わらず、こうした紛争事例が訴訟の形で見られるということは珍しい(おそらく、X1らがA社を退職していることも関係していると解される。在職のままでは、たとえ個人としてであっても、X1らがY1、Y2を訴えるということは非常に困難であるといえよう)。

本件は、カスハラもいわゆる「裁判沙汰」になることを示した点で、社会に対する啓発的な意義も持つと評価できる。

3 使用者(雇い主)の責任について

本件は直接的にはX1、X2とY1、Y2の訴訟であるため、X1らの使用者であったA社がどのような対応を取ったのかは判決文からは明らかに

なっていない。仮に A 社が X1 から Y2 の言動等について何らかの相談を受けたにもかかわらず、取引先である Y1 を失うことを恐れて放置したといったことがあれば、A 社に法的責任が生じる。本件訴訟とはまた別の問題ということになるが、X1、X2 が、A 社に対し、自分達を守ってくれなかったとして安全配慮義務違反の責任（前記二二）を追求することは十分にありうると思われる。

この点、公立小学校の教諭が児童の家族から理不尽な主張・要求をされた際に、校長がその教諭に謝らせる形で幕引きを図ったことについて、教諭が精神疾患になり訴訟を提起したという事例⁽²¹⁾が参考になる。この事例では、校長がその場を収めるために当該教員に多大な精神的苦痛を与えたとして、パワハラであり不法行為に当たると判断され、校長の使用者である自治体の賠償責任が肯定された。民間企業とは異なり、主に国家賠償法の問題となる事例ではあるが、カスハラについて使用者側が自社の従業員を犠牲にする形で対応した場合、使用者責任（民法 715 条）や安全配慮義務違反の賠償責任が生じる可能性を示すものである。

よって、直接的な紛争としては X1、X2 と Y1、Y2 間のものではあるが、使用者（A 社）の責任という、カスハラにおける基本論点を考える素材としての意義も本件は持ちうるといえる。

四 カスハラに関する近時の動き

1 労災補償

カスハラに関しては、近時、労災補償⁽²²⁾（労災保険）の分野で動きが見られた。

精神疾患等の事案において、いわゆる「労災認定」、すなわち、当該疾患等が労働者災害補償保険法（労災保険法）7 条 1 項 1 号にいう業務上の災害といえるか否かの判断・認定については、精神疾患であるがゆえの困難さがある。そこで、具体的な判断の基準として、「心理的負荷による精神障害の認定基準」⁽²³⁾、及び、同基準の別表として、具体的な出来事につ

(21) 甲府市・山梨県事件・甲府地判平成 30・11・13 労判 1202 号 95 頁。

(22) 労災補償に関する基本的な枠組みについては、水町勇一郎『労働法（第 10 版）』（有斐閣、2024）297 頁以下、菅野和夫・山川隆一『労働法（第 13 版）』（弘文堂、2024）582 頁以下などを参照。

いて労働者が受ける心理的負荷の強度を「弱」「中」「強」の3段階に分類した「業務による心理的負荷評価表」が定められている。

この別表が令和5(2023)年に改正され⁽²⁴⁾、具体的な出来事として「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」、つまりカスハラが追加された(2023年9月1日から施行されている)。別表では、カスハラによる平均的な負荷の強度を「中」としつつ、「強」「弱」になる具体例などが示されている。

前述のように、カスハラそのものに関する防止措置義務等の法整備はまだこれからという段階である。これに対し、カスハラの被害の増加や社会的関心の高まり等を受けて、労災の分野においてはいち早く対応がなされたものといえる。具体的な出来事としてカスハラが記載されたことは、カスハラの事案に関する労災認定に役立つだけではない。カスハラを原因とする精神疾患が労災に当たりうることを示すことで、カスハラが「労働問題」であることを社会に示す意義もあると解される。

2 ルール作りに向けた動き

本稿執筆時点(令和6(2024)年3月)において、自治体、国において、カスハラに関するルール作りに向けた動きが見られる。

まず、東京都が、2023年10月に「カスタマーハラスメント防止対策に関する検討部会」⁽²⁵⁾を設置し、具体的な議論に着手した。カスハラの防止に向けて、条例の制定も有力な選択肢の1つとして、検討が進められているところである(なお、筆者も同検討部会の委員の1人であるが、本稿、特にこれ以降の内容はあくまで筆者の私見であることを明記しておきたい)。

そして、国(厚生労働省)も、2024年2月に「雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会」⁽²⁶⁾を設置した。この検討会では、名称のとおり

(23) 平成23・12・26基発1226第1号(令和5・9・1基発0901第2号等で改正)。

(24) 令和5・9・1基発0901第2号。改正の具体的な内容については、以下の厚生労働省Webサイトを参照。https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_34888.html

(25) 開催内容や資料等は東京都Webサイトを参照。<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/plan/koyou/kasuhara/>

(26) 開催内容や資料等は厚生労働省Webサイトを参照。https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_37800.html

カスタマーハラスメント（カスハラ）の法律問題（続）—B to B カスハラを中心に—
り、女性活躍推進法⁽²⁷⁾をはじめとする多岐にわたる論点が扱われている。その中にカスハラの問題も含まれており、検討が進められている。

考えてみれば、企業等がカスハラに関して対応、対策をすることは、特に防止措置義務等が定められていない現時点においても、安全配慮義務等を根拠に必要なといつてよい。しかし、根拠となる法律、条例等の具体的な「ルール」が何もない状態では、企業として、あるいは労使としても、何かと動きにくい面があることは否めない。

仮に、ある企業がカスハラ対策を進めようとする場合、担当部署が経営陣に対策の必要性を説明する場面においても、決まった対策の実施を従業員全体に求めていく場面においても、「法律（条例）で決まったことだから」と言えるのであれば、非常にスムーズに進むことが想定できる。このことは、令和元（2019）年のいわゆる「パワハラ法制化」⁽²⁸⁾によって、企業の、さらに言えば社会全体におけるパワハラ対策が大きく進展したことを思えば明らかである。

もちろん、前述したパワハラ指針の記述や厚生労働省のマニュアル等を参照しつつ、企業や労働組合等が自主的な取り組みを進める例⁽²⁹⁾もすでに見られる。しかし、各企業等がカスハラ対策に取り組み、ひいては社会全体で取り組みが進むようにするためには、カスハラについても、法律、条例といったルール作りを早期に実現する必要があると筆者は考える。

おわりに

以上、本稿では、B to B カスハラの裁判例やカスハラに関する最近の動向を取り上げつつ、前論文⁽³⁰⁾に続く形でカスハラの問題を検討してきた。

(27) 正式名称：女性の職業生活における活躍の推進に関する法律

(28) 2019年に労働施策総合推進法（前記二）が改正され、パワハラ防止措置等が同法に盛り込まれたことを、一般にパワハラ法制化と呼ぶことがある。

(29) 例えば、2023年12月に行われた、厚生労働省による「職場におけるハラスメント対策シンポジウム」においては、カスハラ対策に取り組む企業2社による事例紹介、パネルディスカッション等が行われた。同シンポジウムの内容等については、厚生労働省「あかるい職場応援団」Webサイトから参照できる。<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

(30) 前掲注1を参照。

カスハラについて、なぜ対応、対策が必要といえるのか、あらためて考えてみると、次の3点に集約される。

第1に、本稿でも繰り返し見てきたように、カスハラを受けることで、働く労働者に悪影響が生じる。カスハラの被害者は心身ともに深く傷付き、精神的な不調や疾患になる可能性もある。よって、使用者は、良好な職場環境を保つためにも、安全配慮義務をベースとして、カスハラ対策を行う必要がある。企業等の使用者は、従業員を守る責任があるということである。

第2に、カスハラは（カスハラの加害者以外の）他の顧客にも悪影響がある。例えば、店員を怒鳴りつける声が響く店舗、商談中の部屋から罵声が聞こえてくる取引先、いずれも、できれば近付きたくないであろう（店舗等で「顧客離れ」が生じる可能性がある）。また、カスハラとは関係ない顧客からすると、カスハラ対応に時間を取られる結果、自分（自社）が放っておかれる状況というのも困る。

さらに、顧客が消費者の場合は、消費者として買い物等を楽しむといった、良好な消費環境を失うことになる点も見逃せない。「お客様は神様」といった表現が使われることがあるが、「お客様が大切だからカスハラを我慢する」のは間違っていることがわかる。カスハラを行うごく一部の顧客を優先することは、他の大多数の顧客にとってマイナスである。仮に「お客様は神様」と考えるのであれば、カスハラを野放しにするのではなく、むしろ積極的に対応することが必要ということである。

第3に、企業の経営、事業運営にも悪影響がある。第2の点でも触れたように、カスハラが他の顧客に悪影響をもたらし、店舗など企業側にとって「顧客離れ」が生じる可能性がある。さらに、カスハラの加害者に特別な対応をして、基準以上のサービスや値引きを提供するようなことがあれば、その費用で経済的な損失が生じる。

また、従業員の離職につながる点にも留意する必要がある。パーソル総合研究所の「職場のハラスメントについての定量調査」⁽³¹⁾によると、カスハラには限らないものの、ハラスメントを理由とする2021年の離職者数は約86.5万人という数字がある。社会全体で「人手不足」が叫ばれる中、

(31) パーソル総合研究所 Web サイトを参照。https://rc.persol-group.co.jp/thinktank/data/harassment.html

カスタマーハラスメント（カスハラ）の法律問題（続）—B to Bカスハラを中心に—
カスハラによる離職者の増加は、経営環境をますます厳しいものにするといえる。

以上のように見てくると、カスハラには様々な法律問題が存在するだけではない。労働者、顧客（消費者や取引先）、企業の三者に悪影響が生じるものであり、まさに対策が不可欠な問題である。とはいえ、個人による取り組みは難しく、企業単位による取り組みにも限界がある。そこで、より大きな視点から、法律、条例等によるルール作りを実現させることがぜひとも必要であろう。本稿を基礎としつつ、検討を続けていくこととした。

* 本稿は JSPS 科研費 JP23K01134 に基づく研究成果の一部である。