

カスタマーハラスメント対策に係る就業規則

＜就業規則に規定する意味＞

カスタマーハラスメントについて「就業規則への記載」を義務付ける条文はありません。根拠となるのは、改正労働施策総合推進法と、それに基づくハラスメント関係の指針です。この指針の中で、顧客等からの著しい迷惑行為について、事業主が講ずべき措置が定められています。

さらに、これらの措置を社内に周知し、ルールとして明確にする手段として、「就業規則や社内規程等に定めること」が望ましいとされ、実務上は「就業規則に書いた方が良い」ということになります。

また、カスハラ対策を就業規則等に位置づけるべきとの根拠は、「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」の中で、顧客等からの著しい迷惑行為への対応を、事業主の雇用管理上の措置として位置付けています。ここで、事業主が方針を明確化し、就業規則その他の社内規程等により周知・啓発することが望ましいとされている部分が、実務上「就業規則に書くべき」と説明される根拠になります。

さらに、厚生労働省が公表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、カスハラ防止のために、企業が行うべき対策を整理した上で、就業規則等への記載を含む社内ルール化と周知の必要性が具体的に示されています。このマニュアルは、「指針に沿った実務の具体例」として、労働局も周知している資料です。

そのため、「カスタマーハラスメント対策を就業規則に書いた方が良い」は、改正法と指針を踏まえた厚労省マニュアルや労働局の解説を根拠とした実務上の推奨という位置付けになります。

＜カスタマーハラスメント対策の章立て＞

多くの企業では、次のいずれかの方法で、就業規則として「カスタマーハラスメント対策」の章又は節を新設・追加する形が行われています。

- 「服務規律」の章にカスタマーハラスメントの条文を新設する
- 「ハラスメント防止」の章を新たに設け、その中にカスタマーハラスメントの条文を含める
- 既存のハラスメント規程の中に「カスタマーハラスメント」の節を追加する

＜条文の例＞

第〇条（カスタマーハラスメントの定義）

- 1 この規程において「カスタマーハラスメント」とは、当社の顧客、取引先、施設利用者その他当社の事業に関係する者が行う言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害する

ものをいう。

- 2 前項にいう「社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するもの」には、例として、次のような行為が挙げられる。¹
 - 一 威迫、暴言、侮辱的な言動を繰り返すこと
 - 二 業務の範囲を逸脱した不当な要求を行うこと
 - 三 長時間にわたり執拗に電話、メール、来訪等を行うこと
 - 四 従業員の人格を否定し、名誉・プライバシーを侵害する言動を行うこと
 - 五 その他前各号に準ずる言動により、従業員の就業環境を害する行為

第〇条（会社の方針と従業員に義務）ないし（カスタマーハラスメントに禁止及び方針）

- 1 当社は、職場におけるカスタマーハラスメントを容認せず、その防止及び発生時の適切な対応に取り組む。
- 2 従業員は、カスタマーハラスメントが発生し又は発生するおそれがある場合には、単独で抱え込まず、上司その他会社の指定する窓口速やかに報告・相談しなければならない。
- 3 当社は、前項の報告・相談を受けた場合には、事実関係の確認及び被害防止のために必要な措置を速やかに講ずる。

第〇条（相談・通報窓口）

当社は、従業員からカスタマーハラスメントに関する相談及び通報を受け付ける窓口を設置する。

窓口の名称、所在地及び連絡先は別に定め、従業員に周知する。

従業員は、自らが被害を受けた場合のほか、他の従業員に対するカスタマーハラスメントを知ったときも窓口相談し、又は通報することができる。

第〇条（相談者の不利益取扱いの禁止）

- 1 当社は、カスタマーハラスメントについて相談、申告又は協力を行った従業員に対し、解雇、降格、減給、その他不利益な取扱いを行ってはならない。
- 2 従業員は、カスタマーハラスメントに関する相談、申告又は調査への協力を行った者に対して、報復的な言動その他不利益を与える行為を行ってはならない。
- 3 前項に違反する取扱いを受けたと従業員が感じる場合には、相談窓口又は人事部門に相談することができる。

第〇条（顧客等への対応）

- 1 当社は、従業員がカスタマーハラスメントを受けている場合又はそのおそれがある場合には、当該従業員の安全と健康を確保する観点から、上司等による対応の交代、複数名での対応、サービスの提供

中止、出入り禁止措置、警察その他関係機関への相談・通報等の必要な措置を講ずることができる。
2 前項の措置の内容及び手続の詳細は別に定め、従業員に周知する。

第〇条（教育及び啓発）

当社は、カスタマーハラスメントの内容、発生時の対応方法及び相談・報告の方法等について、従業員に対し必要な教育及び啓発を行う。

第〇条（顧客対応における留意事項等）〈懲戒関連〉

従業員がカスタマーハラスメントに該当する行為を助長し、又はみだりに顧客を挑発するなどして事態を悪化せたと会社が認めるときは、就業規則の懲戒の定めに基づき、懲戒の対象となることがある。²

¹ ここに記した例示は厚生労働省が示したのですが、「カスタマーハラスメント対策規程」の題3条（用語の定義）と完全一致にはなってはおりませんが、「など」で表現していますので、行為を広く知っていただくためにあえてしていることで、問題はありません。どう整理されるかは企業でお決めください。

² 懲戒条文そのものは、既存のハラスメント条項や服務規律との整合を取る必要があるため、貴社の規程全体を踏まえて調整することが望ましい。