

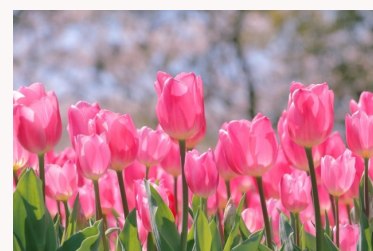


発行日 2024. 4. 25
Vol. 21

News Letter

ニュースレターVol. 21をお届けいたします。

春らしく穏やかな気候に心和む季節となりました。
春風に誘われ、つい外出が多くなるこの頃です。



カスタマーハラスメントについて

文責 弁護士 岩永 隆之

○カスタマーハラスメントとは

「最近、弊社に頻繁に電話をかけてきて暴言を吐くお客様がいて従業員も対応に苦慮しています。どのように対応すればよいのでしょうか。」

このような事案がカスタマーハラスメント(略して「カスハラ」)問題の典型例です。

厚労省が令和2年に行った調査があります。過去3年間にハラスメントを受けたことがあるか否かの調査です。これによると、パワハラ(31.4%)、カスハラ(15.0%)、セクハラ(10.2%)の順に多く、カスハラがセクハラを上回る結果となりました。

受けた迷惑行為の内容としては、「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム(過度なもの)」が52.0%、名誉棄損・侮辱・ひどい暴言が46.9%となっています。

カスハラとは、①顧客の要求内容の妥当性の有無や程度を考慮した上で、②当該要求の手段や態様が社会通念上不相当であって、③労働者の就業環境が害されるものをいいます。

顧客の要求内容に妥当性がない場合(商品やサービスに欠陥がない場合など)には、要求手段がどのようなものであっても社会通念上不相当とされることが多いと思われれます。一方、顧客の要求内容に妥当性がある場合(商品やサービスに欠陥がある場合など)であっても、要求手段の悪質性が高い場合(暴行、脅迫や土下座の強要、居座りなど)には社会通念上不相当とされることになります。

目次:

カスタマーハラスメント

について..... 1

団体交渉について②..... 3

おすすめの本..... 4

事務員コラム..... 5

○カスハラ対策の必要性

厚労省は、精神障害の労災認定基準を設けています。長時間労働やパワハラなどで精神疾患になった従業員がいた場合には、この基準に従って労災か否かの認定がされています。

この基準が令和5年9月に改正され、業務による心理的負荷評価表の具体的な出来事の中に、「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」という項目が追加されました。そして、以下のような場合は、心理的負荷の強度が「強」とされ、他に特段の事情がない限り、労災認定に至ることになります。

- ①顧客等から、人格や人間性を否定するような言動を反復・継続するなどして執拗に受けた場合
- ②顧客等から、威圧的な言動などその態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える著しい迷惑行為を、反復・継続するなどして執拗に受けた場合
- ③心理的負荷としては「中」程度の迷惑行為を受けた場合であって、会社に相談しても又は会社が迷惑行為を把握していても適切な対応がなく、改善がなされなかった場合

使用者としては、カスハラ対策を怠ると従業員の労災に発展する可能性があるだけでなく、場合によっては安全配慮義務違反にも問われることに注意する必要があります。

○カスハラ対策

1. 事前準備

①使用者の基本方針の明確化と従業員への周知

カスハラを許さないという方針を明確化し、組織として従業員をカスハラから守るという姿勢を従業員にもこれを周知します。従業員はお客様を大事にしなければ上司から注意されるということを心配しますから、カスハラするような客は客にあらずという方針を明確化するのは非常に大切なことです。

②従業員のための相談体制の整備

カスハラを受けた従業員が相談できるように相談担当者を決めることです。

③対応方法の策定

カスハラがあったときにどのように対応するかを決めておくことです。

たとえば現場では一人ではなく二人で対応するとか、録音するようにしておくとか、即答できないときは事実確認後に再度連絡するようにするとか、どのタイミングで弁護士に相談するようにするかなどをあらかじめ決めておいた方が適切な対応をしやすいと考えられます。

④社内研修

カスハラに対する具体的な対応について、従業員に教育をするのは非常に大切です。当事務所でもカスハラに関する社内研修を承っています。

2. カスハラが起こった際の対応

①事実関係の正確な把握

カスハラに当たるのか否かを判断するために、顧客の主張内容を正確に把握する必要があります。録音しておくのが適切です。

そして、顧客の主張内容が事実であるのか、その主張内容や従業員等からの情報をもとに判断する必要があります。事実であれば謝罪や返金の必要があるでしょうし、事実でなければ要求に応じるわけにはいきません。

②従業員への配慮

一人で対応させず、複数で組織的に対応するのが望ましいといえます。

また、メンタルヘルスにも配慮する必要があるでしょう（メンタルの状態の聴き取りを行い不調が認められる場合には病院に通院させるなど）。

③再発防止策の検討

カスハラそのものを根絶することは困難ですが、カスハラ対策については定期的に見直しや改善を行う必要があります。

○最後に

お客様は神様との言葉を勘違いして(三波春夫のホームページによると、「あたかも神前で祈るときのように、雑念を払ってまっさらな、澄み切った心で歌うという心境を指しているそうです)、悪質な要求を行う者がおり、一方で評判を気にしすぎて過度な要求を受け入れてきた企業があったために、数多くのカスハラが発生してきたものと思われます。

従業員を守り、大多数のお客様に十分なサービスを提供するため、カスハラに対しては、弁護士などと連携しつつ、毅然とした態度で臨む必要があると思います。

以上

団体交渉について②

文責 弁護士 新富 崇央

1 はじめに

前回のニュースレターでは、団体交渉を申し入れられた際の対応として、「入り口は大きく、中身は厳しく」(団交には柔軟に応じるが、譲歩はせず強い態度で臨む)という方針をとるのが賢明であること、使用者側が団体交渉を義務付けられる義務的団交事項と、任意的団交事項の違いについて説明しました。

今回は、実際に労働組合と団体交渉を行うにあたって、使用者側としてどのような点に注意すべきかについて説明していきます。

2 誠実交渉義務とは何か

労働組合との団体交渉を行うにあたって、使用者には「労働組合の要求や主張に対する回答や自己の主張の根拠を具体的に説明したり、必要な資料を提示するなどし、また結局において労働組合の要求に対し譲歩することができないとしても、その論拠を示して反論するなどの努力をすべき義務」(カール・ツァイス事件・東京地判H1. 9. 22)、誠実交渉義務があるとされています。

前回のニュースレターでも紹介した通り、例えば労働組合から義務的団交事項に関し団体交渉の申し入れを受けたとしても、使用者側には当該事項に関する労働組合からの提案を受け容れたり、譲歩したりする義務がある訳ではありません。しかしながら、使用者側には上記のような誠実交渉義務が課されており、例えば、合意達成の意思が

ないこと当初から明確にして臨む交渉や、交渉権限のない者による見せかけの交渉、一般論に終始して議題の実質的検討を行わない交渉、単に文書を送ったり、電話で協議するだけの交渉等は、誠実交渉義務を果たしていない例とされています。

なお、上記のように、交渉権限のない者による交渉も、不誠実団交の例とされていますが、交渉権限があれば足り、決定権限までは必要ないとされていることから、会社代表者の出席が必要不可欠という訳ではありません。労働組合側から代表者の出席を強く求められる場合もありますが、原則として、これに応じる義務は無いのです。

では、使用者側の出席者はどのような方が適切かというと、交渉権限を備えた人物であることを前提として、大抵の場合、団体交渉で協議される議題は事前に判明しておりますので、当該議題に関する事情に明るい人物が出席されるのが理想かと思います。もちろん、使用者側からの依頼を受けた弁護士も、使用者側の代理人として団体交渉に出席することが可能です。前回のニュースレターでも説明したとおり、義務的団交事項とされているのは、労働者(組合員)の賃金や労働時間、解雇や雇い止め等の労務に関する事項が殆どです。これらの事項に関する話し合いは、労働基準法や労働契約法等の知識を要することも多いため、弁護士の同席は団体交渉を進める上で有意義かと思います。

3 団体交渉の打ち切りについて

それでは、労働組合から申し入れられた団体交渉に使用者側が応じ、協議を重ねても当該協議事項について合意に達することが出来なかった場合、使用者側は一方的に協議を打ち切って良いのでしょうか。

これについては、使用者側には労働組合に譲歩する義務までは課されていない以上、使用者側が誠実交渉義務を履行し、議論を重ねても、双方の言い分が平行線になってしまい、これ以上団交を重ねても進展する見込みが無いとされる段階になれば、それ以上の団交を拒否することも可能です。この段階に至ってまで徒に団交を重ねることは、労使双方にとって無益と評価することも出来ます。

しかしながら、打ち切りの判断は、時として労働組合側から正当な理由なき団交拒否(労働組合法第7条第2号)であるとの主張がされるリスクがあります。使用者側としては、打ち切りに際してこのような主張が労働組合側からされることを予期した上で、それまでの団交の経緯をきちんと立証できるよう、それまでの協議に関する録音や議事録を作成しておく必要があります。また、打ち切りの際にも、これまでの団交の協議記録を示す等して、労働組合の理解を得る努力が必要であるものと思われます(但し、打ち切りについての労働組合の承諾までは要しません)。

4 団交事項について労使間で合意に至った場合

労使間で合意が成立したと言える場合で、かつ労働協約化の拒絶につき相当な理由がない場合には、労働協約の締結義務が発生します。労働協約とは、労働組合と使用者間の契約であり、書面性が要求されます(労働組合法第14条)。労働協約締結の拒絶は誠実交渉義務に反し、不当労働行為となる場合がありますが、逆に言うと、合意が未成立の場合や、組合側の威圧によって合意をさせられたような場合は、労働協約締結の義務が無いものと言えます。

なお、労使間の合意についてですが、合意が労働協約化された場合は、法が定める効力(次回ニュースレターにて説明致します)が生じるため、合意するか否かについては、かなり慎重に判断しなければいけません。使用者側内部で意思の統一がなされていない場合等は、団体交渉の場で無理に回答しようとせず、いったん持ち帰り、使用者側内部での慎重な議論を重ねた上での回答を行うのが良いでしょう。

5 まとめ

今回のニュースレターでは、実際に団体交渉を進める上で注意すべき点を紹介しました。要点としては、①適時資料を提示するなどして労働組合に対し説明したり、主張する努力を怠らないこと、②団交の記録をすること、③使用者側が譲歩すべき義務までは存在しないこと、④いったん持ち帰る勇気をもつことです。

以上

おすすめの本

吉村昭著「海も暮れきる」(平成23年・講談社文庫)

「咳をしても一人」

自由律俳句の俳人尾崎放哉の有名な句です。この句を読んだころ、放哉は結核の末期の状態で、小豆島の庵で墓守をしながら一人で生活していました。同居人がいれば咳をしたら体調を気遣う声があるものでしょうが、孤独に暮らしている放哉には体調を気遣う声を期待することもできません。この短い句で病状、孤独、人恋しさを見事に表現しています。

この本では、吉村昭らしく丹念な取材に基づいて放哉の生涯が紹介され、俳句の背景も知ることができます。明治の世に帝国大学を卒業し、若くして生命保険会社の重職に就いたエリートだったのですが、酒で身を持ち崩し、庵で施しを受けながら生活するまでになった生涯が描かれています。このような生涯を知れば、放哉の句がさらに感慨深いものに思えてきます。本のタイトルは「障子あけて置く海も暮れきる」にちなむものです。

このほかに「とんぼが淋しい机にとまりに来てくれた」という句も、微笑ましくも悲哀を感じさせる秀句です。

(文責 岩永)

事 務 員 コ ラ ム

事務局の尾上です。

福岡市科学館(〒810-0044 福岡県福岡市中央区六本松4-2-1)で3月15日から開催している『親愛なる友フィンセント～動くゴッホ展』に行ってきましたので、ご紹介したいと思います。

フィンセント・ファン・ゴッホは27歳で絵を描き始め、37歳の若さでその生涯を終えました。10年間で数多くの作品を制作し、現在、その作品はたくさんの人に愛されています。

絵を見た際に、今にも動き出しそうだという感想を持つことがありますが、動くゴッホ展は文字通り、絵が動き出しています。ゴッホは絵のほかにも多くの手紙が残されており、その手紙にはゴッホの心情などが綴られています。そのゴッホの言葉と作品をもとに、3DCGアニメーションやVFXなどのコンピュータグラフィックス技術を使ってデジタル作品として作り上げ、展示しているのが今回の特別展です。

6月16日(日)までの会期中、約860点の作品が3回に分けて放映されるようです。足を運んでみてはいかがでしょうか。



弁護士法人岩永・新富法律事務所

長崎本店 〒850-0055 長崎市中町5番23号 大久保中町第二ビル2階

博多支店 〒812-0012 福岡市博多区博多駅中央街5-11第13泰平ビル6階601-1号室

電話、FAX、メールにてご相談を承っております。

何かございましたら、お気軽にお問い合わせください。

無料法律相談のお電話はこちら 長崎本店 095-829-2120
博多支店 092-292-3693

FAXの方はこちら 長崎本店 095-829-2121
博多支店 092-292-3694

メールの方はこちら 長崎本店 iwanaga-ta@ace.ocn.ne.jp
博多支店 iwanaga-sintomi@arrow.ocn.ne.jp