

「カスハラ」被害 後絶たず

顧客や取引先による著しい迷惑行為「カスタマーハラメント」（カスハラ）の被害が後を絶たない。労働者の2割超が新型コロナウイルス禍でカスハラが増えたと答えた調査結果があり、暴言などで心身を傷つけられて退職や離職に追い込まれる従業員もいる。国がカスハラ対策を事業主に求めて2年半が経過したが、取り組みは途上だ。

コロナ禍、2割超が「増えた」 国は対策マニュアル

「対応が悪すぎる」。福井県内の食品スーパーでレジを担当していた男性アルバイトは2022年、男性客に大声で怒鳴りつけられた。きっかけは、客が購入したレジ袋のサイズが小さく、商品が入りきらないことだった。

男性店長も対応したが、客の怒りは1時間以上収まらない。「このま

取引先のクレームや言動身に不調をきたした（26のうち、要求の妥当性を欠いたり態度が社会通念上ふさわしくなかったりして労働環境が害されるものをカスハラと定義する。長時間の電話や拘束、謝罪の要求のほか、SNS（交流サイト）やインターネットで従業員の名前をさらすなど、プライバシーの侵害も該当する。連合が22年10月に18、65歳の労働者1000人を実施した調査では、コロナ禍以降にカスハラを受けた人は13.5%だった。パワーハラメント（23.3%）に次いで多く、セクシュアルハラメント（8.1%）を上回った。連合が22年11月に、直近3年間で自身と同僚がカスハラを受けた1000人を対象とした別の調査では、「コロナ禍で発生件数が増えた」と答えたのは23.1%。カスハラを受けた人からは「心

一般消費者を相手にす

策総合推進法が施行されたとする企業は57.3%で、半数を超えていた。同省はパワハラ防止に関する指針を策定。そのなかで、事業主によるカスハラへの対応策が努力義務となつたものの、十分に浸透しているとは言い難い。20年10月の厚労省の調査では約6000社のうち、カスハラの取り組みを特に実施していない

の相談窓口の設置や、カスハラと判断する顧客の行為の基準を示して周知することなどを盛り込んだ。クレームには従業員一人に対処せず、顧客の名前や連絡先を聞くなど初期対応の重要性も指摘し、本社など上層部門との情報共有など日ごろからの体制整備も求めている。

護士は「行政が企業側に指導できるようなカスハラ対策も法律で義務付ける必要がある」と指摘する。現行法では被害者の救済が難しいことに触れ、「働く現場でのあらゆるハラメントを防止するための法律を検討すべきだ。ハラメントの禁止や、『加害者が賠償責任を負う』といった被害者の請求権を明確に記載すれば、より訴えやすくなる」と話している。（木村梨香、勝見利於）

ストレスで怒りやすくなる

専門家の見方

カスハラの実態や対策について専門家はどうみているのか。

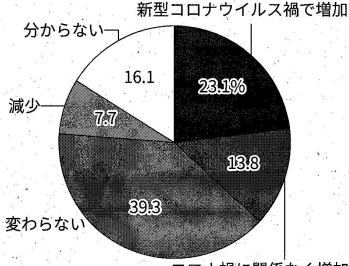
関西大学の池内裕美教授（社会心理学）は「ミスを許さない不寛容な社会になっていくことに加えて、コロナ禍のストレスで人々の怒りの沸点が低下してカスハラにつながる」と分析する。SNSの普及で消費者の不満や苦情を訴えやすくなっている点を挙げ

る小売業や、取引先を開拓するメーカーの営業職など業種によってカスハラの特徴はさまさまで、対処法も異なる。

池内氏は「従業員を保護してカスハラに毅然と対応する企業風土や、個人の事業を共有して対策に生かす取り組みも重要だ。小規模事業者でも対策を取れるよう業界団体がマニュアルを作る必要もある」と訴える。

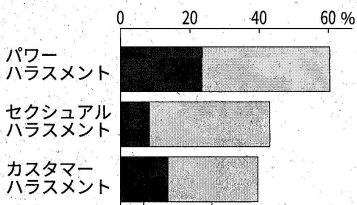
改正労働施策総合推進法では企業側にパワーハラメント対策が義務化された。ハラメント問題に詳しい新村響子弁

直近5年間のカスハラ発生件数の変化



（注）調査は最近3年でカスハラを受けた人ら1000人を対象に連合が2022年11月に実施

新型コロナウイルス禍以降職場で経験したハラメント



（注）連合の2022年10月実施の調査を基に作成