

カスハラ法案提出予定 職場環境改善に繋げる

レストランや公共交通機関、看護師やケアマネジャーなどの医療・福祉従事者が、顧客や患者、その家族などから暴力やハラスメントを受けるカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）の事例が、今、深刻な社会問題となっています。これを受けて、現在開会中の国会において、ハラスメント対策の強化が盛り込まれた通称「カスハラ法案」が提出される予定ですので、解説していきます。

この法案は、顧客からの不当な要求や暴言などを防止し、職場環境の改善を図ることを目的としています。具体的には、カスハラ行為の要件を定義するとともに、企業に対し、従業員に対して適切な保護措置を講じることを義務付け、またハラスメントを行なってはならないことについて国民の規範意識を醸成するために、啓発活動を行う国の責務を定めています。

顧客優先という考え方を持つ方々がいらっしやるようです。20年以上前、私は19歳で単身ドイツに渡りました。その際、いわゆる「サービス精神」という概念がないことに衝撃を受けました。レストランやスーパーなど、物やサービスを提供する側と、支払う側の関係性が、顧客最優先の日本と大きく違いました。

私自身、日本のサービスが当たり前となっており、ドイツに住み始めた頃は、「なんて不便で住みにくい社会だ」と感じました。ただ、ドイツで暮らしていく中で、ある時、「客は神様でなく、対等な人間である」とハッと気づき、ものの見方が変わったことを覚えています。

「サービスを提供する側もされる側も同じ対等な人間である」とそのように考えると、カスハラという顧客からの不当な要求や暴言という行為があること自体がおかしいことと思えます。

私たちが一人ひとりの意識が変わらなければ、法律を定めても何も変わらないことも事実です。お互いに思いやる関係性を築くことができる社会を構築することが、結果として労働環境の改善、そして、サービスやケアの質の向上にも直結するのではないのでしょうか。

もっとも、法律の成立が契機となり、対策は加速するでしょう。行政、事業主、さらには地域社会が一体となって、現場におけるカスハラのリスクを最小限に抑えるための仕組みを構築する必要があります。

今の日本は人口減少社会です。これまで以上に働き手が減っていくなかで、サービスを提供する側もされる側もお互いが感謝の気持ちを持たず、質の高いサービスを提供することができない社会の実現を目指し、私自身も日頃の行いを顧みながら尽力して参ります。

山本左近の活動はこちら



YOUTUBE TWITTER FACEBOOK INSTAGRAM



不屈の
三河武士

《やまと・さこん》

愛知県豊橋市出身。1982年7月9日生まれ。42歳。豊橋南高校卒業、南山大学。11歳レーシングキャリアアスタート。19歳、単身渡欧。24歳、当時日本人最年少F1ドライバーデビュー。30歳、帰国後、医療介護福祉の世界に。医療法人・社会福祉法人さわらびグループの統括本部長就任。2019年第25回参議院議員通常選挙（比例代表）に自民党公認で立候補し、落選。2021年第49回衆議院議員総選挙（東海ブロック比例代表）に自民党公認で立候補し初当選。当選直後から、合成燃料の国産化の必要性を訴え、3年以内に日本初の実証プラントの稼働を実現した。また、2022年8月、初当選後一年に満たない中、文部科学大臣政務官兼復興大臣政務官に異例の抜擢。科学技術・文化の担務を中心に活躍。2024年第50回衆議院議員総選挙に自民党比例代表で2期目に立候補するも落選し現在に至る。英語、スペイン語を話すマルチリンガル。

前衆議院議員

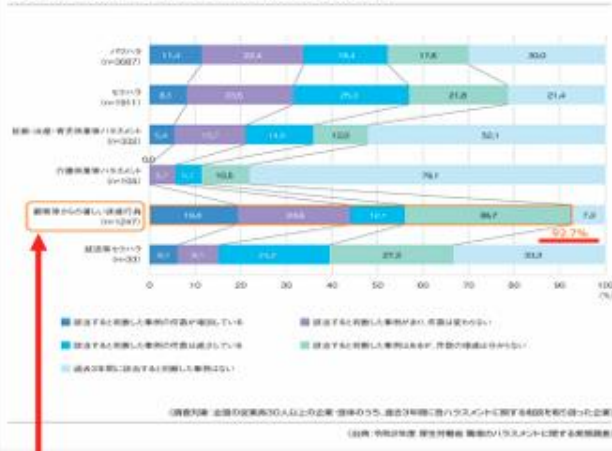
山本左近

- ・カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）とは、顧客や取引先など（以下「顧客等」）からのクレーム全てを指すものではない
- ・顧客等からのクレームには、商品やサービス等への改善を求める正当なクレームがある
- ・「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」や「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」がカスハラであると考えられる

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

図2：過去3年間のハラスメント該当件数の傾向（ハラスメントの種類別）



「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

（要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求



（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）

過去の企業調査では、各ハラスメントの相談があった企業のうち、カスハラに該当する事案があったとする企業の割合が**92.7%**と最も高い

カスタマーハラスメント対策の強化

（労働施策総合推進法改正案）

具体的な措置の内容

- (1) 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発（例：マニュアル整備、研修実施等）
- (2) 相談体制の整備・周知
- (3) カスハラに係る事後の迅速かつ適切な対応



カスタマーハラスメントが該当しうる犯罪

傷害罪、暴行罪、脅迫罪、恐喝罪、未遂罪、強要罪、名誉毀損罪、侮辱罪、信用毀損及び業務妨害、威力業務妨害罪、不退去罪等