

弁護士通信

弁護士浜ちゃんの一口メモ

一宅建業者も知っておきたいカスタマーハラスメントの基礎知識

弁護士法人みなみ総合法律事務所

弁護士 濱田 諭

第1 はじめに

今回は皆様も耳にされることが多くなったと思われる「カスタマーハラスメント」（以下、適宜「カスハラ」と省略します）についてお話しします。



第2 職場におけるカスタマーハラスメント（カスハラ）とは

1 総論

職場におけるカスタマーハラスメント（カスハラ）とは職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものを指します。

店舗及び施設等において対面で行われるもののみならず、電話やSNS等を用いて行われるものも含まれます。

以下、要素ごとに解説いたします。

2 「職場」とは事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指します。当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については「職場」に含まれます。

例：不動産の売却仲介を依頼した法人の事務所、依頼者や他の仲介業者（片手の場合の相手方当事者側の仲介業者）と打ち合わせをするために利用する飲食店、対象物件の現地調査を行った際の現地等は全て「職場」に含まれます。

3 「労働者」とは

いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てを指します。

4 「顧客等」とは

顧客（今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある潜在的な顧客も含む。）、取引の相手方（今後取引をする可能性のある者も含む。）施設の利用者（駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等の施設を利用する者をいい、今後利用する可能性のある者も含む。）その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者は「顧客等」に含まれます。

例：仲介を依頼した個人やその家族、仲介を依頼した法人の担当者やその上司、宅建業者が掲載している物件情報に関し問い合わせをする者、対象物件の近隣住民等はいずれも「顧客等」に含まれると考えて大丈夫です。



5 「その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた」言動とは
社会通念に照らし、当該顧客の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指します。

この判断にあたっては

- ・当該言動の目的
- ・当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況
- ・業種・業態
- ・業務の内容・性質
- ・当該言動の態様・頻度・継続性
- ・労働者の属性や心身の状況

を総合的に判断することが適当であるとされています。

「言動の内容」、「手段態様」のどちらか一方でも社会通念上許容される限度を超れば、これに該当し得ることになります。

なお社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、事業主や労働者の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあることに留意が必要です。



例えば宅建業者の従業員の顧客への対応がまずかった結果、それを不満に思った顧客等が一定の行動をとる可能性がありますが、この「まずい顧客対応」

の「まささ」の程度如何では顧客の行動が「社会通念上許容される範囲」を超えない行動であると判断される可能性があるという意味で理解していただければ良いと思います。

6 「言動の内容」が「社会通念上許容される範囲を超えるもの」とは
以下のようなものが挙げられます。厚生労働省のリーフレットより引用します。

＜言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの＞
(そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求)
・ 性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。

(契約等により想定しているサービスを著しく超える要求)
・ 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。

(対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求)
・ 契約金額の著しい減額の要求をすること。

(不当な損害賠償要求)
・ 商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

7 「手段や態様」が「社会通念上許容される範囲を超えるもの」とは
以下のようなものが挙げられます。厚生労働省のリーフレットより引用します。



<手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの>

(身体的な攻撃（暴行、傷害等）)

- ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- ・ 物を投げつけること。
- ・ わざとぶつかること。
- ・ つばを吐きかけること。

(精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）)

- ・ 店舗の物を壊すことをほのめかす発言やSNSへ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと。
- ・ インターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿をすること。
- ・ 労働者の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダー・アイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。
- ・ 土下座を強要すること。
- ・ 盗撮や無断での撮影をすること。
- ・ 労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること。

(威圧的な言動)

- ・ 大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。
- ・ 反社会的な言動を行うこと。



(継続的、執拗な言動)

- ・ 不必要な質問を執拗に繰り返すこと。
- ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
- ・ 電子メール等を不必要に繰り返し送りつけること。

(拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）)

- ・ 長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。

8 「労働者の就業環境が害される」とは

当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ。労働者の就業環境が不快なものとなつたため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

この判断に当たっては「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかが基準となります。

なお、当該言動の頻度や継続性は考慮しますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回の言動でも、これに当たることがあります。

例えば不動産売買の仲介依頼をしているお客様が、いつまでも物件が売れないと不満を持って営業社員に対して「いつまで待ったら売れるんだよ」と怒声を上げながら近くにあった書類を机にたたきつけるといった行動をすれば一度であってもこれに該当することになると思います。

第3 カスタマーハラスメントが与える影響

1 従業員への影響

- ・業務のパフォーマンスの低下
- ・健康不良（頭痛、睡眠不良、精神疾患、耳鳴り等）
- ・現場対応への恐怖、苦痛による従業員の配置転換、休職、退職

このような従業員への影響は労災申請、会社がカスハラについて十分に対処をしなかったとして従業員が会社に対して損害賠償請求をしてくるという契機になることがあります。



2 企業（宅建業者）への影響

- ・時間の浪費（クレーム対応、謝罪訪問、社内での対応の検討、弁護士への相談等）
- ・業務上の支障（顧客対応によって他の業務が行えない等）
- ・人員確保（カスハラがきっかけで従業員が離職したことに伴う新規採用、教育コスト等）
- ・金銭的損失（クレームを受けて仲介手数料を減額したこと、受領済みの仲介手数料の返金、顧客に対する解決金名目での一定の金額の支払い等）
- ・会社に対する他の顧客等のブランドイメージの低下

このように宅建業者を営む皆様にとって見過ごせないダメージが発生することになりますのでカスハラは軽視してはいけないです。



3 他の顧客等への影響

カスハラ的な言動が他のお客様のいる場で行われた場合には来店する他の顧客の利用環境、雰囲気の悪化につながりますし、クレーム対応をしている間に別の顧客の方に待っていただく必要が生じた場合には待たされた顧客が不動産会社に持つイメージは低下することになります。

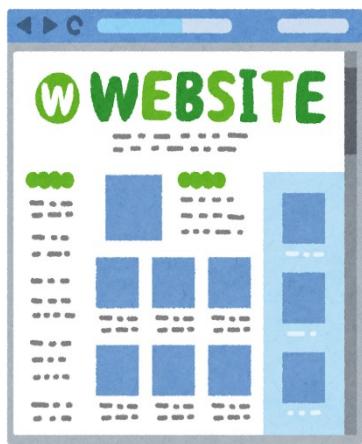
日常訪れる機会が多くない宅建業者で顧客からのカスハラ的な言動を目にして他の顧客の方は面倒な顧客がいる不動産会社だなという印象を持つでしょうし、顧客から激しいクレームを受けるようないいかげんな仕事をする宅建業

者でないか、大事な不動産の売却の仲介はお願いできないな、ここで仲介してもらって賃借物件を借りるのは止めた方がいいんじゃないかという感想を持たれるとビジネスチャンスの喪失に直結することになります。深刻な話なのは理解いただけるかと思います。

第4 カスハラについて企業が取り組むべきこと

1 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

カスハラについて会社が毅然とした対応をして労働者を保護すること等を従業員に周知・啓発することです。社内報はホームページにこのような方針を記載するという方法等がこれに当たります。



2 相談（苦情等を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

相談窓口をあらかじめ定めて、従業員に周知することです。



3 職場におけるカスタマーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

カスハラが生じた場合には社内で迅速かつ適切な対応を行うことです。

カスハラが刑事罰の対象となり得る形で行われた場合には警察への通報を行うこと、金銭的な損害が生じるケースでは弁護士に相談して損害賠償請求を行うなどの対応をとることもこれに含まれます。

4 職場におけるカスタマーハラスメントへの対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置

このようなカスハラが起きた場合にはこのように対処するという方針を決めて、その方針に従って行動できるような状態を作ることです。対応マニュアルの作成と社内での共有化等がこれに当たります。

5 まとめ

カスハラは、従業員の心身の健康を害し、離職や生産性の低下など、企業経営に大きな損失をもたらす深刻な問題です。宅建業者として、従業員が安心して業務に取り組めるよう、上記の措置を確実に実施することが求められます。

第5 最後に

今回はカスハラについて基本的な説明をさせていただきましたが、実際に売買や賃貸借の仲介を依頼した方、その他、取引の関係者などからの不当な要求でお困りの際には弁護士に相談することをお勧めします。

次回以降も宅建業に関わる皆様のお役に立てるような内容を書いていこうと思います。引き続きよろしくお願ひいたします。

