

弁護士法人デイト法律事務所は、労務、ビジネス関連のニュースや当事務所の近況などを、ニュースレターとして不定期にお送りさせていただいております。四季折々のお手紙としてご理解いただき、当事務所の近況やご挨拶のほか、企業法務に携わる方に少しでもお役に立てる情報となれば幸いです。

- 今月の内容
- カスハラ ～お客様は神様!?～
 - お子さんの戸籍についてお悩みではないですか？
～嫡出推定に関する法律の改正～
 - 編集後記

カスハラ ～お客様は神様!?～

カスハラとは？

カスハラとは、カスタマーハラスメントの略語です。

具体的には、顧客が企業に対して不当なクレーム・言動をすることを指します。

2013年には従業員が来店客から土下座を強要され、その様子をインターネット上にアップされるという事件が報道され、世間に衝撃を与えました。

厚生労働省が実施した「令和2年度職場のハラスメントに関する実態調査」によると、企業に対する調査（調査対象：全国の従業員30人以上の企業・団体、回答企業・団体数：6,426件）では、過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為の相談があった企業の割合は19.5%。また同調査の労働者に対する調査（調査対象：全国の企業・団体に勤務する20～64歳の男女労働者、サンプル数：8,000人）では、過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を一度以上経験したと回答した割合は15%となり、こうした行為に悩む企業、従業員は少なくありません。

カスハラ の定義

「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（令和4年、厚労省）によると、カスハラとは、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該

クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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であって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が介されるもの」と定義されています。

カスハラ の判断基準

では、どのような行為がカスハラにあたるのでしょうか。

カスハラ の判断基準は法律で定められているわけではありませんので、ここでは、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（令和4年、厚労省）をもとに紹介します。

一つの尺度としては、①顧客等の要求内容に妥当性はあるか、②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかという観点で判断することが考えられます。

①顧客等の要求内容に妥当性はあるか

顧客等の要求に関して、会社に過失がないか、または根拠のある要求があるかを踏まえ、顧客等からなされた要求の内容が妥当性を欠く場合は、カスハラであると考えられます。

例えば、以下の場合、顧客の要求には正当な理由がないといえます。

- ・会社の提供する商品に瑕疵がない
- ・会社のサービスに過失がない
- ・要求の内容が、会社の提供する商品やサービスと関係がない

弁護士法人デイト法律事務所

福岡オフィス 福岡市博多区博多駅前 2-1-1 福岡朝日ビル7F
東京オフィス 東京都渋谷区渋谷3-27-11 祐真ビル本館7F
大阪オフィス 大阪市北区梅田 1-1-3 大阪駅前第3ビル7F
北九州オフィス 北九州市小倉北区浅野 2-12-21 SSビル7・8F
ハワイオフィス GROUP DAYLIGHT LAW FIRM, LLLC
1600 Kapiolani Blvd. #610 Honolulu



この記事について
のお問い合わせは、
花田までお気軽に
どうぞ。



②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

たとえ顧客等の要求内容が妥当であったとしても、その要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当である場合はカスハラに該当します。

具体的な例には次のものが挙げられます。

- ・身体的な攻撃(暴行・傷害)
- ・精神的な攻撃(ネットに書くと言って脅す、アホ・バカといった罵声を浴びせる、など)
- ・威圧的な言動(「おい!早くしろ」や「何やってんだよ!」)
- ・著しく不当な要求(金品の要求、土下座の強要、不合理な特別待遇を要求する、など)
- ・継続的・執拗な言動(無言の入電を何十回も繰り返す、など)
- ・拘束的な言動(長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム、居座りなど)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動

カスハラは、場合によっては刑事上の犯罪行為にあたる可能性があります。

具体的には、傷害罪(刑法204条)、暴行罪(刑法208条)、脅迫罪(刑法222条)、恐喝罪(刑法249条1項)、強要罪(刑法223条)、名誉毀損罪(刑法230条)、侮辱罪(刑法231条)、威力業務妨害罪(刑法233条)、不退去罪(刑法130条)などです。

カスハラが会社へ与える影響

カスハラが会社へ与える影響は、以下のようなものが考えられます。

従業員に関連するもの

- ①カスハラの対応にあたった従業員の業務のパフォーマンスが低下
これにより、単純にその分会社の利益も低下することになります。
- ②当該従業員が、現場対応への恐怖・苦痛を感じ、勤務が難しくなる
その場合、会社は配置転換も検討しなければなりません。
- ③当該従業員が健康不良になり、退職や退職する
会社は、「労働契約に伴い、労働者とその生命、身体等の安全を確保しつつ労働ができるよう、必要な配慮をする」という安全配慮義務を負っているため(労働契約法5条)、場合によっては、同義務違反を理由に、当該従業員から損害賠償請求がされる可能性があります。

他の顧客に関連するもの

- ①来店する他の顧客の利用環境や雰囲気が悪化

- ②カスハラ対応に追われた結果、業務が遅滞し、他の顧客等がサービスを受けられない

これらから、店舗や企業のブランドイメージが低下するということにも繋がりがかねません。

その他会社への影響

- ①時間の浪費(クレームへの現場での対応、電話対応、謝罪訪問、社内での対応方法の検討、弁護士への相談など)
- ②業務上の支障(カスハラを行う顧客対応によって、他業務が行えないなど)
- ③人員確保(従業員が離職したことに伴う、従業員の新規採用・教育コストなど)
- ④金銭的損失(商品、サービスの値下げ、慰謝料要求への対応、代替品の提供など)

カスハラ対応

以上のとおり、カスハラによる会社への影響は計り知れません。そこで、会社としては、以下のような対策を講じる必要があります。

未然の防止策

- ①顧客対応に対する会社の考え方を見直す
まず、会社として、「お客様第一」になっていないか、見直すことが重要です。

顧客だからといって偏重する必要はなく、日頃の顧客対応の中でも、「顧客であっても不当な要求は認められないのだ」と思ってもらえるような、付き合い方、言葉遣いを行う必要があります。

- ②カスハラに対する会社としての基本方針の決定・周知
会社として、カスハラに対する基本方針や姿勢を明確に示すことにより、会社が従業員を守り、尊重しながら業務を進めるといった安心感が従業員に育まれます。

また、この、会社のカスハラに対する基本方針や姿勢は、会社内部だけでなく、対外的にも明確に示しておく必要があります。カスハラを牽制するためです。

令和4年に厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を発表して以来、任天堂やJR東日本グループなど多くの組織がカスハラへの対策方針を対外的に示し始めました。

そのような中、しまむらグループは、カスハラ対応ポリシーを公表し、「当社グループが悪質な行為があったと判断した場合は、取引の停止や店舗等への出入りをお断りする場合がございます。」

さらに、警察・弁護士など、然るべき機関と連携し、厳正に対処します」と、出入り禁止の可能性を明確に示しています。

③マニュアル等の作成・共有

自社において、顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームに対する対応マニュアルを作成しておいたほうがよいでしょう。

業種や業態、顧客等との関係などによってそれぞれ対応方針が異なると思います。それぞれのご状況、また個々の事例に合わせた対応方法をできるだけ具体的に決めておくといよいでしょう。

④従業員等への教育・研修

顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームに対応できるように、日頃から研修等を通して従業員のスキルアップを行います。

研修等については、可能な限り全員が受講し、かつ定期的を実施することが重要です。

中途入社従業員やアルバイト等にも入社時に研修や説明を行うなど、もれなく全員が受講できるようにしましょう。

⑤従業員（カスハラ被害者）のための相談対応体制の整備

カスハラを受けた従業員が気軽に相談できるように、相談窓口を設置しましょう。

また、相談窓口の存在を従業員に広く周知しておく必要があります。

カスハラの被害に遭った場合、その中身や態様によっては従業員が上司などに相談しづらい場合があるかもしれませんので、その意味でも相談窓口の設置は重要です。

実際にカスハラ被害に遭ったら・・・

まず、会社は、カスハラと疑われる事案が発生した場合、顧客等からの要求・言動が、正当なものなのか、言いがかりのような不当なものなのか判断するため、**事実関係を正確に把握**する必要があります。

把握した事実関係をもとに、①顧客等の要求内容に妥当性はあるか、②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかという観点から、**カスハラ該当性を判断**します。

そして、カスハラに該当する場合は、会社はその顧客等に対し、**会社は毅然と対応することが重要**です。

顧客等からの要求に一度迎合してしまうと、要求がエスカレートするおそれもあります。

また、従業員からしても、会社がカスハラから守ってくれないとなり、不信感や引いては離職等にも繋がるおそれもあります。

カスハラに対し、自社で適切に対応することは難しいため、未然の防止策など日頃から弁護士（法律事務所）に相談したり、顧客等への対応を依頼したりすることもご検討ください。



お子さんの戸籍についてお悩みではないですか？ ～嫡出推定に関する法律の改正～

はじめに

令和4年12月10日、民法の嫡出推定制度の見直し等を内容とする民法等の一部を改正する法律が成立し、同月16日に公布されました。

本法律のうち、嫡出推定制度の見直し等に関する規定は、令和6年4月1日から施行されました。

お子さんの戸籍について、以下のようなことでお悩みの方がいらっしやったかと思います。

- ・事情があつてお子さんの出生届を出していない
- ・お子さんの戸籍上の父親と、血縁上の父親とが別人

こうした戸籍に関するお悩みを、改正後の制度を利用して、解決できる可能性があります。

ただし、令和6年3月31日までに生まれたお子さんについては、令和7年3月31日までに、所定の手続をとらなければ、解決が困難になる可能性があります。

どうしてこのような戸籍の問題が生じるのか（嫡出推定・嫡出否認について）

かつての民法では、

- ・婚姻の成立した日から200日を経過した日より後に生まれた子 または
- ・離婚等により婚姻を解消した日から300日以内に生まれた子を、夫の子と推定することとしていました（これを「**嫡出推定**」といいます。）。



そのため、上記の期間中に生まれた子については、出生届を出す
と、たとえ血縁上の父親が別にいたとしても、夫の子として戸籍が
編成されることになっていました。

この嫡出推定は、極めて強い効力を持っており、血縁上の父子関係
がないことを示すDNAの鑑定結果を持ってしても、覆すことができ
ないとされています。

ほとんど唯一、**嫡出否認の訴え**という手続であれば、DNA鑑定等の
証拠を使って、戸籍に記載された父子関係を否定することができ
たのですが、改正前の民法では、この手続を利用できるのは夫だけ
でした。

改正のポイント

今回の法改正によって、

- ・婚姻の成立した日から200日以内に生まれた子についても、夫の
子と推定する
こととし、
- ・婚姻解消から300日以内に生まれた子については、母が前夫以外
の男性(たとえば子の本当の父親)と再婚した後に生まれた場合
には、再婚後の夫の子として推定する
こととしました。

これにより、**お母さんにとって、懐妊したお子さんを出産するまで
の間に、血縁上の父親と再婚することができれば、その男性を父と
する出生届が可能になりました。**

また、今回の改正により、**お子さん・お母さんも、嫡出否認の訴えと
いう手続を利用して、戸籍に記載された父子関係を否定すること
ができるようになりました。**

嫡出否認の訴えを提起できる期間も、「夫が、子の出生を知った時
から1年以内」から

「夫及び前夫は子の出生を知った時から、子及び母は子の出生の時
から、それぞれ**3年以内**」に伸長されました。

これらの改正法は、本来、令和6年4月1日以降に生まれた子につい
てのみ適用されるのですが、救済措置として、**令和6年4月1日から令
和7年3月31日までの1年間に限り**、令和6年3月31日以前に生まれた
お子さんまたはお母さんも、嫡出否認の訴えを利用できます。

編集後記

今年も早いもので、残すところあと僅かとなりました。

毎年感じることはありますが、本当にあつという間に1年が過ぎて
いきますね。

気持ちよく新年を迎えるためにも、何かお困りごとや心配ごとがあ
りましたら、お早めにご相談ください。

場合によっては年内に解決というわけにはいきませんが、お話し
いただき、ご不安やご心配を共有させていただければと思います。

なお、弊所は対面だけでなく、オンライン (Zoom、LINE、FaceTime、
GoogleMeet等) での相談にも対応しております。

※転記フリー※

このニュースレターは転記フリーです。
役に立つと思ったら、転記していただいて結構です。
今回の記事に関するお問い合わせはこちらまで
弁護士 花田 情
e-mail info@daylight-law.jp

デイライト法律事務所には、各分野に強い弁護士が複数在籍しております。
お困りのことがありましたらぜひご相談ください。



企業法務 / 労働問題



離婚・男女問題



相続 / 事業承継



交通事故 / 人身障害



刑事 / 企業犯罪



破産再生

ご予約専用フリーダイヤル 0120-783-645

24時間 365日 電話受付