

# 弁護士に聴く



弁護士 長谷川 なおこ

## 判例から見る 労働トラブルの 防止対策

144



## 図書館利用者との トラブルと従業員 のその後の対応

Aさんは、地方自治体の図書館の指定管理者として図書館の運営を行っている会社と期間の定めのない雇用契約を締結して、受付業務に従事していました。

会社は、Aさんが利用者Bさんとの間で口論し、他の職員らの制止にもかかわらずBさんに手を掛け転倒させたこと、Bさんに謝罪しなかったこと、その後も真摯な反省を示す言動が無く、他の図書館での勤務を打診されたが断ったことが就業規則に該当する重大な非行為であり解雇する旨を通知しました。Aさんは、解雇が無効であるとして訴訟で争いました。会社の就業規則には、普通解雇



したが、それまでトラブルを起こしたことは無く、Aさんの勤務態度も他の職員から信頼されていました。Aさんは大柄で格闘技の経験がありました。

(2) 利用者のBさんは「ここに置くべきだ」と、自身が閲覧していた本を、本来は書籍を置くべきではない場所に置いたのを「ここにおいてはだめだ」と注意したところ、Bさんは「図書館は

住民の言うことが聞けないのか」などと述べたので、Aさんは「規則だから」と応じるなど、両者は大声で口論になり、そのやり取りが5分程度続いていたところ、副責任者がBさんを外に連れ出そうとしましたが、Bさんが大声でAさんを非難する発言を続け外に出て行こうとしなかったため、Aさんは「なぜそこまで言われなければならぬ。絶対許さん」と言っており、図書カウンターの中から出て、Bさんに対して外で話をしよう、と言いつつBさんの両肩付近に両手をかけたところ、Bさんが抵抗し、バランスを崩して転倒しましたが、傷害は負っていません

ん。

(3) Aさんは、利用者Bさんの言動はカスタマーハラスメントに該当する理不尽なクレームが発端になったのであり、このようなクレームに対して職員が対応できるようなクレーム処理教育や体制の構築ができなかったことに問題があると主張しました。

また、Aさんは、利用者Bのクレームを聞き流しており、口論になつていないし、他の利用者に迷惑をかけないように外に誘導しようとしただけであつて暴行していないし、Bさんが転倒したのは予期しないことだとして争っていましたが、トラブルの内容は上記(2)の内容であると認定されました。

## 2、トラブル後の会社の対応と

### Aさんの態度

トラブル発生の後、Aさんは会社と面談した際に、自身は冷静に対応したのみで行き過ぎた行為は無かった旨を述べました。会社は本件トラブルについて重大な非行為と考えていることからAさんに対して重い処分を課さなければならぬとして自主退職を促すかどうか、和解はできないか、さらには他の図書館で働く気がないかを尋ねましたが、Aさんは、会社

について、「会社は、社員が次の各号の一に該当するときは、普通解雇する。(1)勤務成績又は業務能力が不良で就業に適さないと認めるとき、(2)就業状況が不良で社員としての職責を果たし得ないと認められたとき……(10)その他前各号に準ずる事由があつたとき」と規定されています。

(東京地方裁判所令和3年3月17日判決 LEX/D B25569655参照)

### 1、Aさんと利用者Bさんのト ラブル

(1) 利用者Bさん(78歳男性)は日ごろから図書館を利用していま

を訴える、和解はない、他の図書館で働く気持ちは無いと回答しました。後日会社からは再度考えに変更は無いかと問われましたが、Aさんは全く変わらなない、和解はない旨の回答をするともに暴露本を出版するなどとも発言しました。

### 3、解雇の有効性の判断

(1) A、Aさんがある程度強い力でつかむような状況でBさんの両肩付近に手をかけたことは、殴る蹴るなどの暴力ではないが、一定の有形力の行使であり暴行と言われてもやむを得ないものであり、Bさんは大声を上げていたが、暴れていたわけではないし図書館の器物損壊やほかの利用者への暴行の恐れがあったとは言えないし、それまでトラブルを起こしたことが無かったことから、Aさんの行動は冷静さを欠いたものと言わざるを得ない、と裁判所は厳しい判断をされました。

イ、さらに、図書館の利用者が転倒するという事態は図書館の利用過程において発生することではないので、Aさんが肩に手をかけたことをきっかけにして利用者Bさんが転倒したこと自体が重大な出来事であり、会社の信頼や経営

に重大な影響を及ぼし兼ねない出来事であると判断しました。

(2) トラブル後のAさんの対応として、Bさんが転倒した直後にも謝罪しておらず、その後も会社に対して反省の弁を述べていないことから、事態の重大性をAさんが認識していないと判断し、会社がAさんに対して他の図書館での勤務を提案したことや自主退職を促したことは不相当とまでは言えないとしました。そのうえで、Aさんが、和解ができない、訴訟を提起する、さらには暴露本を出版する等と述べたことは、会社に対する敵対心をむき出しにしたものであり、今後Aさんが業務命令に従わない可能性があるを示すものであるから、Aさんと会社との信頼関係を破壊したものであるとしました。

(3) AさんのBさんに対する言動とその後のAさんの対応は就業規則(1)・(2)・(10)に該当し、会社がAさんに対して懲戒処分や正式な配置転換をしていないとしても客観的に合理的な理由があり社会的に相当であるとして解雇を有効としました。

### 4、裁判から考える対応策

本件をどのように受けとられた

でしょうか。トラブルの内容からすると、普通解雇が有効であるとの結論はAさんに厳しいのではないか、いや、反対に妥当である、と受けとめられたでしょうか。両方の読者がおられるように思います。

図書館という場で起こったこと、トラブル発生後のAさんの態

度が次第にヒートアップしてしまつた点が判断に大きく影響しているように思われます。  
(成田・長谷川法律事務所パートナー弁護士、愛知労働局紛争調整委員)

イラスト・源 安孝

愛知県下各労働基準協会主催 対策義務化への対応と労働者と企業を守るため

## カスハラ防止対応 経営者・管理者研修

令和8年3月18日(水) 13:30~16:30 当協会大会議室

会場参加・後日配信インターネット受講対応  
会員6900円・非会員9130円(資料代、消費税含)



講師：弁護士法人北見法律事務所、社会保険労務士法人北見事務所 北見拓也弁護士

顧客による著しい迷惑行為「カスタマー・ハラスメント(カスハラ)」対策を企業に義務付ける、改正労働施策総合推進法が、令和7年6月に成立しました。今後令和8年中の施行が目指されますが、労働者をカスハラから守るため、企業には労働者の相談窓口設置、発生時の迅速な対応等の防止措置を講ずることが義務付けられます。カスハラは企業と労働者にとって“百害あって一利なし”の経営の大問題ですが、相手が企業外の者の場合、通常のハラスメントとは異なった対応を行う必要があります。企業の方針決定に関わる経営者・管理者の皆様に、数多くご参加いただきたくご案内申し上げます。

#### 【企業がカスハラ対策として具体的に取るべき事項】

- 1.法改正によるカスハラ防止措置の義務化、
- 2.そもそもカスハラとは？
- 3.カスハラ対策を怠った場合の企業の責任、
- 4.事業主が講ずべき措置
- 5.現場で使える最低限の知識

★会場参加受付中・インターネット受講は令和8年3月25日から10日間視聴可能(申込要)