

…弁護士が語る(全4回)…

カスハラ防止対策と発生時の対応(4) 最終回

会社側に非がある場合の対応

宮澤俊夫法律事務所所長

弁護士 宮澤 俊夫

1、会社側に過失がある場合の対応方法

「パワハラ」という言葉が一般人にも普及してくると、パワハラの法的意義を誤解し、業務上問題行動があった社員を上司が厳しく叱責しただけでも、それによって気分を害したとして、当該社員がパワハラを受けたと訴えを起こしてくるような者が出てきたという社会的傾向(「何でもパワハラ」)が認められます。しかし、このようなことが当然に法的にもパワハラと認められるわけではありません。

同様に、「カスハラ」

き取って慎重に事実確認する必要があります。

買物客が、音を立てて棚の整理をしていた女性従業員に対し、閉店後にできないかと苦情を述べたが、これを無視して整理作業を続けたため、店



このとき、当該社員の申告を鵜呑みにして、お客様をカスハラ(クレーム)として扱おうと、会社にとって信用を失うことにもなりかねませんから、前回事べたとおり、お客様・当該社員双方から各自の言い分を十分聞

る」「あなた自身が今嘲笑の的になってるんです」などと発言したことが、社会通念上許容される範囲を超えるものとして、同客に対する不法行為を構成するとして慰謝料5万円の支払いを命じた裁判例があります(東京地裁平成31

年2月20日判決・D11-Law.com判例体系)。顧客等から苦情を申し立てられた事実が、会社側に非・過失があるものと認められた場合には、会社は、社長等しかるべき立場の責任者が誠意をもって謝罪することが肝要です。

2、損害賠償・示談する場合

会社には弁護士に相談する
会社に過失があり、会社が損害賠償しなければ

ならない場合であっても、その賠償金額は、過失と相当因果関係の認められる損害額について賠償すれば足りません。損害賠償額の算定は、弁護士に相談しましょう。

3、会社側に過失はあるが、要求内容が不当な場合、要求方法が不当な場合

会社従業員の対応に問題があったとしても、何百万、何千万円の慰謝料を要求するようなことは不当です。そのような場合、または、その請求方法が不当な場合には、前回事べたような毅然とした対応で、これを拒絶しましょう。

(愛知県雇用労働相談センター代表弁護士・愛知労働局労災法務専門員)

イラスト・木村武司

