日新聞　第3種郵便物認可

悪質クレーム対策　法制化見送り

厚労省、指針にとどめる方針

客の暴言や言いがかりといった「悪質クレーム」から働き手を守るため、厚生労働省は年内にも企業がとるべき対策を示すガイドライン（指針）をつくる方針です。ただ、労働組合側はより強力な対策として法制化を求めていました。労働環境は改善するでしょうか。

返金要求や暴言 困惑する店員

悪質クレームに注目が集まったきっかけは、流通や小売りなどの労働組合を束ねる産業別労組「UAゼンセン」による調査だ。2017～18年に組合員にアンケートを実施。回答した8万人のうち、7割が「客から迷惑行為を受けたことがある」と答えた。

実際にはどのようなものなのか。大手衣料品チェーンの大阪府内の店で働いていた男性は、1年ほど前に目の当たりにした。

「汚れがついているから交換して！」。男性がレジ打ちをしていると、中年の女性客が隣のレジに駆け込み、手にしていたスウェットを置いた。購入後に汚れやほつれが見つかった場合、3カ月以内であれば交換するルールはある。

だが、明らかに着古したものに見えた。レジの女性社員は「これはちょっと……」と断ろうとしたが、女性客は納得しない。「別の店では換えてくれた。おかしいやろ！」。10分近く、やりとりが続いた。

店長を交えて協議した結果、結局新品と交換することになった。元店員は「過剰な対応だと思ったが、まわりに他のお客さんもいたので騒ぎを長引かせたくなかった」と振り返る。

大手レンタルDVDチェーンの京都府内の店で働く男性は、悪質クレームについて「うちの店では日常茶飯事です」と打ち明ける。

特に多いのは「借りたDVDの画像が乱れていた」と主張し、返金を求めるケースだという。その場での確認に時間がかかるため、忙しいときはそのまま言い分を認め、無料券を渡して客に納得してもらう。

延滞料金の不払いもある。貸し出し手続きの際、前回の利用データをもとに「前のDVDは貸出期間の後に返却箱に戻されているので、延滞料金が払われていない」と指摘すると、認めないばかりか「おまえの態度が悪い」と激高する客もいるという。

男性は「統一の対応ルールがなく、対処法がバラバラ。『前の店員はそんなことを言わなかった』と反論されると、毅然（きぜん）とした態度をとりづらい」と嘆く。

企業側、取り組み義務化に異論

こうした現場の声を受けて、ゼンセンの松浦昭彦会長は昨年8月、対策を求める176万人分の署名を携え、加藤勝信厚生労働相（当時）に法整備を要請。秋から厚労相の諮問機関である労働政策審議会（労政審）で検討が始まった。

だが、法制化のハードルは高かった。社内でのパワーハラスメント防止策を企業に義務づける法律の制定については労政審の委員の意見が一致したが、悪質クレームには一部の委員から疑問が呈されたからだ。

労働者側委員は「社内でも客からでもハラスメント対策に違いはない」と主張したが、企業側の委員は「著しい迷惑行為にいたるのは商品やサービスに何らかの問題がある場合が多い。悪質クレームとハラスメントは別だ」と反論。客の要求に応じなければ、ビジネスチャンスを失いかねないといった意見も出て、議論は平行線だった。

結局、労政審は昨年12月、悪質クレームなどの客からの迷惑行為について「社内のパワハラに類するもの」と位置づけたが、企業がとるべき対策をガイドラインで示す方針にとどめた。ゼンセンがすでに作成しているガイドラインに比べ、幅広い業界を念頭に置いた内容になるという。

この先、この問題にどう向き合うべきなのか。企業向けに苦情対応の指南をしているコンサルタントの柴田純男さんは、大手菓子メーカーで顧客対応を専門にしてきた経験から法制化には慎重だ。「客対応のあり方は時代とともに変わり、法律にはなじまない」。各社が業界の状況を踏まえ、従業員保護の仕組みを整えるのが現実的という。

一方、関西大学の池内裕美教授は、悪質クレームを警察に通報しても民間の問題と判断されがちだとして、法律で従業員保護を企業に義務づける意義はあるとみる。「地方の条例からスタートしてもいい。引き続き法整備の検討が必要だ」と話す。（土屋亮）

【クレームガイドライン】

- 0分を超えたら録音を開始。30分後には退去を依頼。警察への連絡も
- 回目で対応できないと伝え、上司に窓口を一本化。通話記録を残し、警察への通報も
- やめるように求め、録音を実施。侮辱に対しては謝らない。証拠をもとに提訴も
- 複数人で対応。警察への通報も
- 上司に対応者を交代する。中止を求め、応じなければ直ちに警察に通報する
- クレームへの対応はするが、文書での謝罪などの特別対応には応じない
- 相手の自宅に出向くかは、商品の金額、購入からの期間、店からの距離などで線引きを検討
- 運営者に削除を求める。難しければ、法務局にプロバイダー（接続事業者）への削除要請を依頼

「働く」面へのご意見、「職場のホンネ」へのご投稿は連絡先を明記して〒104・8011朝日新聞経済部労働チームまで。FAX03・5541・8428、メールt-rodo@asahi.com、ツイッター@asahi_hataraku