

# 裁判例とその解説

## 裁判例からみた 企業の人事労務管理

第58回

一般財団法人NHKサービスセンター事件

令和4年11月22日 東京高裁判決

労働判例ジャーナル133号36頁

コールセンター勤務する女性に対する安全配慮義務違反に基づく慰謝料等の請求が棄却された事例に

### 事案の概要

1 本件は、被控訴人(被告。以下「Y社」という。)の運営するNHK視聴者コールセンター(現NHKふれあいセンター(放送)。以下、改称の前後を通じて「本件コールセンター」という。)において視聴者対応を行うコミュニケーターとして、Y社との間で、平成14年4月に期間を1年間とする労働契約を締結して令和元年7月まで契約更新を続け、同年8月以降は期間の定めのない労働契約を締結し、同年末をもって定年となった控訴人(原告。以下「X」という。)が、Y社に対し、①Y社がXについて定年後の継続雇用をしなかったことが、実質的には、客観的合理性及び相当性を欠く無効な雇止めであるとして労働契約上の地位確認及び令和2年1月分以降の賃金並びにこれに対する支払日以降の遅延損害金の支払いを求めるとともに、②Y社が、労働契約法5条の安全配慮義務として、要注意視聴者に対する刑事上又は民事上の法的措置を採ることなどにより、Xを要注意視聴者によるわいせつ発言や暴言等に触れさせないようにすべき義務(以下「本件安全配慮義務」という。)があるのに、これを怠ったとして債務不履行に基づく損害賠償請求とし

て、慰謝料100万円及び弁護士費用10万円の合計110万円並びにこれに対する請求の拡張申立書の送達日の翌日である令和2年9月16日から支払済みまで民法所定の年3分の割合による遅延損害金の支払を求めた事案である。なお、紙幅の都合上、本稿では、上記①の請求については取り上げない。

1審判決は、Y社による安全配慮義務違反は認められない等として、Xの請求をいずれも棄却したところ、Xがこれを不服として控訴した。

2 Xが主張する本件安全配慮義務の内容は、以下のとおりである(なお、①及び③は控訴審で追加された。以下「本件安全配慮義務①」等とする。)

- ①ホームページで告知をする、受電した際にハラスメント電話を警告するアナウンスを流すなど、入電者に対しハラスメントを警告し告知する義務
- ②セクシャルハラスメントやカスタマーハラスメントの入電

を繰り返す入電者に対し現場のコミュニケーターに電話を受けさせない義務

- ③コミュニケーターに電話を切断させる権利を与えるべき義務
- ④要注意視聴者に対する刑事告発や損害賠償請求等の法的措置を採る義務

3 Xは、控訴審において、Y社が定めていた本件コールセンターの「猥褻電話の対応手順」(下記【裁判所の判断】1(A)(b))について、わいせつな内容に発展するおそれのある電話があった際、モニター依頼を発信の上、コミュニケーターがわいせつと判断すればスーパーバイザーに転送を行う旨が記載されているため、わいせつ電話を受けたコミュニケーターが直ちに切断又は転送をすることができず、また、一度わいせつ電話をした視聴者につき転送又は切断が可能となっても、翌日にはまた一から電話対応が義務付けられている点で、不十分な内容であった旨主張した。

### 裁判所の判断

裁判所は、Y社による本件安全配慮義務の違反の有無について、以下のとおり判示して、控訴を棄却した。

#### 1 本件安全配慮義務①～③について

「[A]Y社においては、(a)5人のコミュニケーターに対して1人のCC(筆者注:チーフコミュニケーター)又はCL(筆者注:コミュニケーターリーダー)を、10人のコミュニケーターに対して1人のSV(筆者注:スーパーバイザー)をそれぞれ配置し、CC、CLやSVは、それぞれが担当するコミュニケーターの通話を順次モニタリングし、わいせつ電話はもとより、コミュニケーターの対応が困難になりそうな入電がないかを常にチェックしていること、(b)コミュニケーターの心身の安全を確保するため、ルールを策定してコミュニケーターに周知し、わいせつ電話に対する対策として、コミュニケーターがわいせつ電話と判断した場合には転送指示を待たずに直ちにSVに転送するこ

とを認め、さらにその日における同一人物からの2回目以降のわいせつ電話に対しては、コミュニケーターの判断により即切断可能としていること、(c)仮に何らかの理由ですぐに転送ができない場合には、電話を保留やミュートにしてそのまま席を離れ、直接、SVやCCに転送の依頼をすることも可能としていること、(d)視聴者が大声を出すような場合には、コミュニケーターにおいてヘッドセットを外したり、転送をしたりする対応を認めていること、さらに、(e)実際にも、視聴者Bのように1日100件を超えるような入電があった際には、自動音声に切り替えることも認めているほか、転送を受けたSVが当該視聴者に対し業務に支障があるから今後架電しないよう抗議したり、対応中のコミュニケーターの席まで行って電話を代わって注意したりすることも行っていたことが認められるのであり、①視聴者のわいせつ発言や暴言、著しく不当な要求からコミュニケーターの心身の安全を確保するためのルールを策定した上、これに沿って上記のような対処をしていることが認められる。



弁護士  
**畠山 大成**  
(はたけやま たいせい)  
安西法律事務所

#### Profile

1997年生まれ。宮城県出身。  
2020年3月中央大学法学部法律学科卒業。  
2022年3月東京大学法科大学院修了。  
2022年9月司法試験合格。  
2023年12月安西法律事務所入所。  
第一東京弁護士会労働法制委員会委員。



また、「〔B〕②コミュニケーションの職務の性質上、視聴者からの電話の内容を聴いて確認しなければ、わいせつ電話か理不尽な要求か等を早計に判断することができず、また、電話番号非通知の場合には声だけで繰り返し電話をかけてくる者か否かを判別することは困難であり、〔現に視聴者からわいせつな発言がされたことが確認されたときには、コミュニケーションにおいて直ちに上記〔A〕(b)ないし(d)の各対応をとることを認め、かつ、状況に応じて上記〔A〕(e)のような措置も講じていた〕」。

「上記〔A〕及び〔B〕の諸事情に加え、③本件コールセンターの視聴者対応業務の目的や重要性等にも照らすと、」本件安全配慮義務①～③が「当然に義務付けられるような具体的な状況にあったとは認め難く、」本件安全配慮義務①～③の違反は認められないとした。

## 2 安全配慮義務違反④について

視聴者から理不尽かつ不合理な言動が執拗に繰り返されるなどした場合に、最終的に、そうした要注意視聴者に対する刑事告発や

損害賠償請求等の法的措置を採ることを検討すべき場合があり得ることを肯定する一方、「…④視聴者による全てのわいせつ発言、暴言、理不尽な要求等についてそのような強硬な手段をとることは、事実上不可能であるばかりか…、かえって視聴者の反感や反発を招いてクレームが更に増加し又は激化し、コミュニケーションの負担を増大させるなど、対応に苦慮することが想定され」るとして、視聴者のわいせつ発言や暴言、著しく不当な要求からコミュニケーションの心身の安全を確保するためにY社が定めたルール(上記1)の内容が、厚生労働省が令和4年2月に策定したカスタマーハラスメント対策企業マニュアル(以下「厚労省マニュアル」という。)の内容に沿うものであることや、当該ルールに沿った対処がされていたこと等に照らせば、「Y社において、Xとその応対した視聴者とのやり取りに関して、わいせつ発言や暴言、著しく不当な要求を繰り返し視聴者に対して現に刑事告発や損害賠償請求等の法的措置を採る必要が具体的にあったのにこれを採るべき義務を怠ったものとはわかに認め難い」として、本件安全配慮義務④の違反も認められないとした。

## 「解説」企業人事の実務上の対応への参考

### 1 はじめに

カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」という。)については、法律による規定化より前に、東京都をはじめ北海道、群馬県、愛知県など複数の地方自治体が、カスハラ行為を禁止するカスタマー・ハラスメント防止条例を制定したが(東京都、北海道、群馬県の条例は令和7年4月1日施行、愛知県は同年10月1日施行)、同年6月4日には改正労働施策総合推進法(以下「法」という。)が成立し、事業主が負う雇用管理上の措置義務としてカスハラ対策が義務化された(法のうちカスハラの措置義務に関する部分の施行は、公布の日(令和7年6月11日)から起算して1年6月以内で政令で定める日とされている。)。このことから、近時、カスハラに関する社会の関心はますます高まっているといえる。

法33条1項は、カスハラを「職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者…の言動であつて、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…により当該労働者の就業環境が害されること」と定義している。事業者が講ずべき具体的な措置の内容は、今後、厚生労働大臣が定める指針(法33条4項)において定められる予定であるが、おそらくすでに措置義務が定められているセクハラやパワハラと同様なものになると推測される。

法の定める雇用管理上の措置義務は、あくまで公法上の義務であり、同義務違反が直ちに労働者への損害賠償義務を生じさせるものではないが、カスハラに対して適切な対策を怠っていた場合、使用者は安全配慮義務違反を問われる可能性があり、本判決は、まさにその点が争点となった事例として参考となるものである。

なお、本件では、精神障害の発症等は問題となっていないが、令和5年9月には、精神障害の労災認定基準が改正され、業務による心理的負荷評価表に、「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」という事項が追加されていることから、留意が必要である。

## 2 カスハラに関する安全配慮義務違反の成否

(1) 本判決は、Xの主張した本件安全配慮義務の違反をいずれも否定しているところ、判示内容(下線①)からは、Y社が本件コールセンターの「猥褻電話の対応手順」を策定したうえで、当該手順の内容に従った対応をとっていたことが大きなポイントになったと考えられる。同様の判断は、都市型小型食品スーパーマーケットにおいて、レジ打ちや接客業務等に従事していた原告が、顧客からの暴言及び乱暴な行為を受けたことについて、使用者による安全確保措置がなかった等と主張して、顧客及び使用者に対し、不法行為に基づく損害賠償請求をした事案においてもなされており、使用者がクレーム対応を含めた顧客対応についてマニュアルを作成した上で、店舗従業員に配布し、内容を指導するなどしていたことを理由に使用者の安全配慮義務違反が否定されている(東京地判平成30年11月2日判例秘書L07330691)。

また、Y社が事前に策定したカスハラ対応の内容の適切性について、本判決は前記下線②の判示のとおり、視聴者からの電話がわいせつな内容や理不尽な要求であるか等が早計に判断し難いほか、電話番号非通知の場合は声だけで要注意視聴者であるかが判別困難であるといった職務の性質に着目しているほか、前記下線③の判示のとおり、職務の目的や重要性(視聴者の受信料によって支えられているY社にとっては、視聴者の意見・要望を受け止め、放送や事業に反映することが求められる。)にも着目している。

そして、要注意視聴者に対し刑事告発等の措置を求める本件安全配慮義務④については、前記下線④の判示のとおり、かかる強硬な手段をとることが事実上不可能であるだけでなく、それによりかえって視聴者の反感や反発を招きクレームが更に増加・激化する可能性を指摘し、カスハラ対策として効果的でないとの評価をしているが、前掲裁判例でも同様の評価が示されている。これらの判決内容からは、顧客対応においては、穏便な策から順次対応していくことが効果的とされていることが窺われる。

個々の事案において、どのような対応が策定されていれば安全配慮義務違反とならないかは、一律に判断し難いといわざるを得ないが、本判決の上記判示に照らせば、業務の目的や事業における重要性、性質などに鑑み、対応を検討していくことが考えられるほか、本判決が参照した厚労省マニュアルの記載内容も参考になると思われる。

(2) また、1審判決においては、安全配慮義務違反を否定するにあたり、「被告においては、平成26年度から無料のフリーダイヤルで専門のカウンセラーによるメンタルヘルス相談、提携カウンセリング機関で面接による無料のカウンセリングも受けられるようになっている」点を指摘している(本判決も当該判示部分を維持している。)。いわゆるパワハラ防止指針(事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針)において、事業主が取り組むことが「望ましい」雇用管理上の配慮として、㉗相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、㉘被害者への配慮のための取組(例:被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人で対応させない等の取組)、㉙他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組の3点が指摘されており、㉚の観点に即した判示といえる。

## 3 その他参考資料

カスハラ対策として各企業が取り得る対応を検討する際には、厚労省マニュアルに加え、冒頭で紹介した東京都カスタマー・ハラスメント防止条例第11条1項、同2項に基づいて定められている「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針(ガイドライン)」(以下、「東京都防止指針」という。)に記載の内容も参考になる。

すなわち、パワハラ防止指針においては、「…業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。」旨指摘されていることから、各企業が自社において発生しうるカスハラの態様を整理した上、事前に必要な体制の構築や対応を検討しておく必要がある。この点、東京都防止指針では、カスハラが発生した際の対応方針について、「各業界団体は、事業者にとってよりどころとなるようなマニュアルをあらかじめ作成しておくことが望ましい。」とされていることから、各業界団体の動向も参考となるといえる。