

- 使用者が労働契約に伴って負う安全配慮義務の具体的内容は、労働者の職種、労務内容、労務提供場所等安全配慮義務が問題となるその具体的状況によって異なるものの、一般的には、顧客や取引先など外部の者から迷惑行為があった場合にも、事業者は労働者の安全に配慮する必要がある場合があると考えられる。
- 事業主が、労働者の安全に配慮するために対応が求められる点においては、顧客や取引先からの迷惑行為は職場のパワーハラスメントと類似性がある。
- しかしながら、顧客や取引先からの迷惑行為への対応は、職場のパワーハラスメントへの対応と次の点で異なると考えられる。
  - ① 職場のパワーハラスメントと比べて実効性のある予防策を講じることは一般的には困難な面がある。
  - ② 顧客には就業規則など事業主が司る規範の影響が及ばないため、対応に実効性が伴わない場合がある。
  - ③ 顧客の要求に応じないことや、顧客に対して対応を要求することが事業の妨げになる場合がある。
  - ④ 問題が取引先との商慣行に由来する場合には、事業主ができる範囲での対応では解決に繋がらない場合がある。
  - ⑤ 接客や営業、苦情相談窓口など顧客等への対応業務には、それ自体に顧客等からの一定程度の注文やクレームへの対応が内在している。
- 以上を踏まえた場合に、顧客や取引先からの迷惑行為への対応としてどのような取組が考えられるか。