

民暴弁護士の寄稿文



寄稿者
弁護士 影山香名子

【カスタマー・ハラスメントについて】

1 カスタマー・ハラスメントとは

近年、カスタマー・ハラスメント（カスハラ）が社会問題として注目されています。

カスハラとは、顧客等による理不尽なクレーム・言動を言います（厚生労働省のマニュアルでは「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と定義されています）。

客が、店員に土下座をさせた上、その様子を撮影して SNS にアップしたというニュースを目にした方も多いでしょう。「誠意を見せろ」「社長を出せ」「土下座をしろ」といった発言や、長時間の居座り等などは、カスハラが問題となる典型事例です。

カスハラの最大の特徴は、行為者が顧客等であるという点です。おもてなし文化が根付く日本では、顧客を必要以上に大切にする傾向が見られ、カスハラへの対応を難しくしています。

2 「お客様は神様」という言葉

「お客様は神様です」という有名なフレーズがあります。古くから日本にある言葉のように思われがちですが、実は 1961 年に歌手の三波春夫が発した言葉が広がったそうです。しかも三波春夫は演者としての心構えについて発言したもので、取引関係について述べた言葉ではありませんでした。言葉が一人歩きし、乱用のはてにカスハラを助長するフレーズとなってしまったのです。

3 それはカスハラです ～従業員や企業を守るために～

顧客を大切にしすぎる風潮から、企業側に少しでも落ち度がある場合に、顧客が不当な手段・態様により要求をしても、企業側がカスハラととらえないケースも見られます。

しかしこれは誤りです。企業側が、ミスに関して、賠償等の具体的対応については社内協議の上で連絡すると丁寧に説明しているのに、顧客が、念書を得るまでは帰らないと夜中まで居座るケースを想像してください。たとえ企業側に落ち度があっても、要求の手段・態様が不当であればカスハラにあたり得ます。

「ご納得いただけるまで誠心誠意ご説明」は、美しい心がけのように見えます。しかし、残念ながら

ら「話せば分かる」相手ばかりではありません。相応の努力をしても納得が得られない場合、対応を切り上げる勇気も必要です。安易に特別の利益供与をして解決することも、すべきではありません。

終わりの見えない対応で従業員が疲弊して離職率が高くなる、他の顧客との公平感が損なわれ企業の評判が落ちる等のリスクは避けるべきです。

カスハラ対応において、相手を納得させることをゴールととらえる必要はありません。相手が納得するまでにかかる時間と労力がとてつもない上に、最終的に相手が納得するとは限らないためです。

ケースによっては、警察への相談や、交渉窓口を弁護士に移して、ご自身や従業員を対応から解放することも一案です。私の経験上、弁護士が窓口になった途端、大騒ぎをしていた顧客等が急に勢いをなくすことは珍しくありません。弁護士をたてやがって等と SNS に文句を書かれたという話も、これまでのところ聞いておりません。

4 カスハラをめぐる動き

厚生労働省は、2022年2月に「カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル」を発表しました。カスハラの実態や例、企業が取り組むべき対策等が記載されています。

2024年10月4日には、国内で一番早く、東京都カスハラ防止条例が成立しました。何人も、あらゆる場においてカスハラを行ってはならない旨が明記されており、2025年4月1日に施行される予定です。北海道など他の自治体でも同様の動きが見られます。

顧客、従業員、企業それぞれが、カスハラは許されないという意識を持つことが重要です。この記事が、皆様にカスハラについて考えていただくきっかけとなれば幸いです。

寄稿者

〒336-0017

埼玉県さいたま市南区南浦和2-39-18

第六大雄ビル4階A

弁護士法人 Monte 南浦和法律事務所

TEL : 048-866-9708

FAX : 048-714-5151

埼玉弁護士会民事介入暴力対策委員会

弁護士 影山 香名子

この原稿は、公益財団法人埼玉県暴力追放・薬物乱用防止センターが賛助会員に配信しているメールマガジン「埼玉県暴追センター通信No.193」から転記したものです。