

不当要求該当性の判断における考え方

大阪弁護士会 民暴委員会委員

関西中央法律事務所 弁護士 阪本 敬幸

1. はじめに

近年、悪質な不当要求に関する報道を多く目にします。不当要求については、どこからが不当要求といえるのかを判断するのも難しいところです。そこで、どのような場合に不当要求となるのかを判断する場合の考え方について述べます。

2. どういった行為が不当要求といえるのか

不当要求とは、法的根拠や社会的妥当性を欠く要求行為であるといわれています。

このような不当要求に該当するか否かに関しては、要求内容と要求態様の当・不当に整理して考えるのがよいといわれています。具体的にいいますと、要求内容が適法であり、且つ、要求態様が相当であれば、正当な要求といえます。他方で、要求内容が違法であれば、不当要求といえますし、要求内容が適法であっても、要求態様が不当であれば、不当要求といえます。

例えば、仮に会社の担当者に非があったとしても、担当者に対して、暴力を振るったり、大声を張り上げながら執拗に土下座を強要したりするようなことは、要求態様として不当といえます。

もっとも、要求を受けている現場で、違法性や相当性の判断がつかないこともあると思いますので、その場合には、例えば、常軌を逸している・理不尽と感ずるか否かといった基準で判断し、常識的で理不尽とは思われない範囲で対応し、後日、弁護士や警察に相談するということも考えられます。

3. 終わりに

会社の方々、「できるだけお客様に満足して頂きたい」との思いから、顧客等からの要求行為に対して誠実に対応されようとしています。そして、そのこと自体は何ら問題なく、寧ろ、積極的に行っていくべきといえます。しかし、すべての要求に応じる必要はなく、厚生労働省の「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」の報告書¹でも、顧客や取引先からの悪質なクレームなどの著しい迷惑行為について、労働者に大きなストレスを与える悪質なものがあ、無視できない状況にあるという問題がある旨の指摘がされていることを踏まえても、不当要求に関しては、毅然とした対応をとるべきと考えます。

以上

1

※本内容における意見に関する部分は、執筆者個人によるものです。

※禁転載