

不当要求者（ハードクレーマー）に対する不退去罪の活用

大阪弁護士会民暴委員会 副委員長
法律事務所かなめ 弁護士 中野知美

近年、顧客からの理由のない、又は、過度な要求を繰り返す執拗な悪質クレームは社会問題となり、「カスタマーハラスメント」という言葉も一般的に使われるようになりました。悪質クレームは、業種はもちろん、民間企業、行政機関を問わず深刻化しており、度重なるクレーム対応により心身に異常を来す従業員が出たり、企業等としてもクレーム対応に相当の時間や労力を割かれています。ここでは、理由のない、又は、理由はあっても要求が過度であるような悪質なハードクレーマーのことを、端的に「不当要求者」と呼びます。

例えば、不当要求者が、従業員に対して暴力行為を働いたり、土下座や金品の要求、又は危害を加えるような発言をして大声で喚いたりしているような場合には、そのような行為自体に、暴行罪（刑法208条）、強要罪（刑法223条1項）、脅迫罪（刑法222条1項）、業務妨害罪（刑法233条）等が成立し得ることは比較的明白ですので、警察に通報するなどの措置も採りやすいでしょう。

しかしながら、不当要求者が、一見すると平穏な態様で自己の主張を繰り返している場合、警察に通報することを躊躇してしまい、その結果不当要求への対応が遅れてしまうことがあるかもしれません。

そのような場合に活用が期待されるのが、不退去罪（刑法130条後段）です。

不退去罪は、①退去の要求を受けたにもかかわらず、②正当な理由がないのに、③人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船から退去しない場合に成立する犯罪で、法定刑は、3年以下の懲役又は10万円以下の罰金とされています。

①の「要求」ができるのは、住居侵入罪（刑法130条前段）における立ち入りに有効な承諾を与えうる者とされていて、住居にあたっては住居者であり、邸宅、建造物等にあたっては看守者であるとされています。退去要求の権限は、事前に委任することも可能です。

また、退去の要求は、言語又は動作により相手方に了知されることが必要があるとされていますが、裁判例上、明示的である必要もなければ、繰り返す必要もないとされています。もっとも、②で退去の要求には正当性が必要であるとされている関係では、不当要求者に了知される確実な文言で、明示的かつ繰り返し行われていることに越したことはありません。

②の正当性の判断は、行為者の滞留目的、退去要求の相当性、居住者等の意思に反する程度、不退去の間における行為者の行動、不退去状態の継続によりもたらされる法益侵害の程度等を具体的に考察して決定すべきとされています。

大切なことは、どのような場合に不退去罪が成立するか、そのために誰がどのような行動をとるかについて、要綱やマニュアルを作り、事前に研修等で従業員に周知しておくことです。不当要求者からの不当要求へ対応をし続けることは、現場を疲弊させるだけでなく、他の顧客に対するサービスの質の低下にもつながります。企業等としては、不当要求者へ対抗する手段を1つでも多く携えておきましょう。

以上

※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