

カスタマーハラスメントについて

大阪弁護士会 民暴委員会委員

櫻田司法律事務所 弁護士 櫻田 司

第1 はじめに

最近、「カスハラ」（カスタマーハラスメント）という言葉を見たり聞いたりするようになりました。顧客（カスタマー）による迷惑行為のことを意味します。

脅迫的な言動や暴力を用いる行為や、法的な責任を超えた不当で執拗な要求行為などが、反社会的勢力とは無縁の生活を送ってきた者によってもなされます。

第2 カスハラの特徴（反社会的勢力による不当要求と比較して）

1 未然に防ぐことができない

行為者が反社と関係のないことが多いので、カスハラを事前に予測して関係遮断を図る事が難しく、また、正当なクレームか否か判断が難しい場合、クレーム等を受けた当初から毅然とした態度を取りにくい面があります。

2 動機が金銭目的に限らない

反社会的勢力による不当要求行為の動機は、最終的には、金（経済的利益）です。

一方で、カスハラ行為の動機は、従業員の何らかの対応で自尊心を傷つけられたことに対する怒りが治まらず感情をぶつけたい、自身の経験で身につけた正義観と従業員の対応が合わないのをこれをただしたいなど、動機が金でないこともあります。

ですので、カスハラの行為者の中には、経済的利益がないことを理由に迷惑行為をやめず、長期的に執拗な要求を続ける者も一定数います。

第3 従業員保護の視点

第2記載のとおり、カスハラ対応は、未然に防ぐことが困難で、長期化しがちであることに特徴があり、事業主は、カスハラに遭遇した従業員の心身を守らなければなりません。

暴追センター発行のパンフレットには反社に対する不当要求に対する対応要領が掲載されており、基本的にはカスハラ対策においても当てはまります。以下、若干ではありますが、カスハラに特徴的な事項に絞って、補足致します。

第4 カスハラ対応について

1 複数対応

反社対応においては、応対担当、記録（証拠化）担当、連絡（110番）担当の役割分担の視点から複数対応が求められます。

カスハラに対して同一の担当者が理不尽な要求に長期間対応すると、担当者が心身のバランスを崩し、結果、退職等に追い込まれかねない事態も十分あり得ます。

ですから、対応にあたる者を順次変えていくという意味での複数対応も必要になり

ます。対応する者が多くなるため、組織の中での情報共有、意思統一が要請されます。

2 警察や弁護士への相談

多くの事業所では、直接的な暴力や身の危険を感じる脅迫があれば、躊躇なく110番通報ができる体制を整えているかと思われます。

ただ、当初は犯罪のレベルに達していない場合でも、後日執拗な要求が継続し業務妨害罪等に該当するケースも出てくるので、初期対応を曖昧にせず、早期に警察や弁護士に相談しておくべきです。

これらのような場合に、現場担当者が誰の判断を仰げば良いのか、組織の規模に応じて窓口となる部署や責任者を決めておき、速やかに相談できる体制整備をしておくことが今後益々要請されることになろうかと思えます。

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