

弁護士 高下謹彦先生の法律相談



第40回

「カスタマーハラスメントへの対策について」

Q 当社では、お客様からの過度なクレームや要求に悩むことがあります。カスタマーハラスメント(カスハラ)というようですが、これはどのようなものでしょうか。

A カスタマーハラスメントは、「顧客等からの著しい迷惑行為」「暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等」という行為です。

Q 「クレマー」という言葉もありますが、違うのでしょうか。

A 「クレーム」は、「顧客からの苦情や改善要求」を指し、「クレマー」とは、そのような要求のうち、正当とは認められないレベルや種類の要求行為を指します。「正当なクレーム」が企業の改善や成長、顧客のファン化などにつながるため、クレームにはその内容に応じて適切に対応すべきことが原則ですが、行き過ぎたクレーム、根拠のないクレームを繰り返す行為が「クレマー」といえるものです。

Q その違いはなんですか。

A クレマーは、商品やサービスそのものに対する改善要求の形をとった行為であることが通常ですが、カスタマーハラスメントは、クレームの対象が、企業の社員の人格を直接、攻撃し、傷つける目的でなされたり、結果的に、そういう被害を及ぼす内容、レベルの「苦情」「攻撃」と違ってよく、両者は区別しがたい面もありますが、クレマーがサービスや製品自体に対する「クレーム」を越えて、意図的にまたは結果的に社員の人格の攻撃、精神的被害にまで及ぶケースをいうもので、簡単にいえば、クレームが行き過ぎたケースと違ってよいでしょう。両者の間に明確な線引きがあるわけではなく、クレームの中でも企業や従業員に対して度を越えた要求をするものなど、いわゆる「行き過ぎたクレーム」が、カスハラに該当し得るものと考えられます。また、カスハラの中には企業への要求を伴わない単なる嫌がらせもあります。

Q 企業において、その対応に違いはあるのでしょうか。

A クレーム対応は、企業の反応として、企業の商品やサービスを改善することに向けられるものですが、カスタマーハラスメントは、社員の生命、安全、人格を守るという観点からの対応行為が必要な問題です。「クレマー対策」は、「商品、サービスの管理の問題」であるのに対し、「カスタマーハラスメント対策」は、「労務問題」としての観点からの企業問題と考える必要があります。

Q その対応の要点はどういったものなのでしょうか。

A 企業の社員の人格や安全に対する攻撃がされているケースなので、適切に対応しないと、社員に対する会社の「安全配慮義務」違反を問われる可能性があるといえます。しかし、「カスハラ」といっても、顧客(お客様)の行為についてのものなので、その反応や対策が行き過ぎていて逆に顧客に対する「不当な」「過剰な」防衛行為とされて、顧客のさらなる非難、攻撃を招くおそれもあり、どこまでを「行き過ぎたカスハラ」とみて、適切な社員防衛、カスハラ行為の抑止の行動をとるかは、慎重、冷静に対応する必要があるといえます。

Q いわゆる「出禁」といって、当該顧客の小売店舗への出入りや取引自体を拒絶することは可能でしょうか。

A 民間取引においては、法律上、取引の自由があり、また、契約書において、不当な言動をする契約当事者との契約解除条項も整備することによって、そういった顧客との取引の中止、契約を解除することは可能であり、対応について、弁護士などの専門家に相談、依頼することが必要、有益と思います。

＜掲載内容に関するご質問、お問合せについて＞

高下謹彦法律事務所 電話 03-5568-6655(代)
<http://www.takashita-law.jp>