



カスタマーハラスメント から従業員を守るには？ ～不当要求には毅然とした対応を～

1 カスタマーハラスメントについての相談

社 長：大変なことになりました。お客さんから、お金を支払うよう脅されています。

弁護士：もう少し詳しく教えてください。

社 長：昼食の盛り付けが粗雑だったなどと因縁をつけられ、「食べ残しを出してるんか。」「誠意を見せんかい。」「新聞社に言うぞ。」「例えば、1000万包まんかい。」などと言われました。

弁護士：絶対に支払わないでください。事実を確認して、警察に相談しましょう。また、今後の対応は当事務所にて行います。相手と直接のやり取りはしないようにしてください。

2 今回の事例の場合

参考裁判例（神戸地方裁判所平成16年2月19日）は、被告人2名が、入院中の病院において、食事の盛り付けが粗雑であったなどと因縁をつけ、従業員（総務部長）に対して、暴行・脅迫を加え、お金を支払わせようとした事案です。被告人には、それぞれ、懲役1年8月、1年4月の実刑判決が下されています。

なお、対話形式の事例は裁判例の事例と完全に同一ではございませんので、ご了承ください。

3 実務上の対応例

(1) 悪質なクレームに変化させない

クレームは社会全体で日々発生しています。これらのクレームに適切に対応していくことで、企業価値を高めることもできます（クレームの「処理」ではなく、「対応」です）。適切なクレーム対応によって、一生のお客様になっていただける可能性もあります。話を聞いてお客様の不満を受け止める、その際お客様に対して自分たちの正当性を必要以上に主張しない（思い込みや勘違いがあれば、説明が必要になるといいます）、謝罪が必要と認められた場合は、改善策を提案するとともに謝罪が適切になります（謝罪すべきではない場合もあります）。

以降は会員専用ページにて公開しております。

ご覧頂くには、入会手続き後、会員専用ページより

(2) 悪質なクレームに対応する

他方、カスタマーハラスメント（カスタハラ）と分類されるような悪質なクレームや迷惑行為もあります（なお、法的根拠や社会的妥当性を欠く悪質なクレームや迷惑行為は、2023年の調査では、1年以内にカスタハラを受けたことがある人の割合は約10%です）。違法な要求をされた場合、暴言・人格攻撃に及ぶ場合や長時間の対応が必要な場合があります（但し、相手方が暴力団員や常連のクレームの場合は、法的根拠や社会的妥当性を欠く悪質なクレームや迷惑行為と見なされることがあります）。

アクセスをお願いします。

[ご入会はこちらから](#)

（入力は数分で終わります）

[会員の方ははこちらから](#)