



リーガル コンパス

弁護士法人神戸シティ法律事務所
弁護士 中馬 康貴
(兵庫県弁護士会所属)



第134回 広がれ、カスタマーハラスメント対策

1 任天堂の事例

任天堂が、修理サービスに関する規定に「カスタマーハラスメントについて」の項目を追加したことが話題になりました。「修理品に関するお問い合わせをいただく際に、お客様のご要望を実現するための手段として、社会通念上相当な範囲を超える行為を行うことはご遠慮ください」「これらの行為があったと当社が判断した場合、交換または修理をお断りさせていただく場合がございます。更に、当社が悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に連絡のうえ、適切な対処をさせていただきます」と明言したのです。

また、「社会通念上相当な範囲を超える行為」の例として、威迫、脅迫、威嚇行為等、7項目を挙げています。

2 意義

任天堂の事例のように、カスタマーハラスメントに関する規定を設け、対外的に公表することにどのような意義があるのでしょうか。

第一に、対顧客への効果があることは言うまでもありません。カスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応を取ることを対外的に示し、カスタマーハラスメントの禁止が規定上明確に規定されることによって、カスタマーハラスメントの抑制効果を期待することができます。

第二に、対従業員への効果も見逃せません。日々クレーム対応に追われる従業員からすれば、どこまでが正当なクレームで、どこからがカスタマーハラスメント（不当クレ

ム）なのか、線引きすることは極めて困難ですし、仮に不当クレームではないかと思っても、「お客様の意見・要望は尊重しなければならない」との認識から、毅然とした対応を取れない場合も少なくありません。そのため、企業が、カスタマーハラスメントに対しては毅然と対応し、従業員を守るという姿勢を明らかにすることによって、従業員の孤独感を軽減させ、安心感を与えることができます。

3 実効性を高めるために

対外的な規定を定めるにあたっては、カスタマーハラスメントが発生する現場において利用できるよう、明確かつ具体的に定めた方が良いです。例えば、「会社に迷惑を及ぼす行為はご遠慮ください」とだけ規定しても、内容が抽象的であり、従業員からみれば、何をもって「迷惑」なのかが分からず、カスタマーハラスメントか否か、判断することができません。

他方で、任天堂の例のように、カスタマーハラスメントに該当する場合をある程度具体的に列挙しておけば、現場における判断がかなり容易になります。もちろん、カスタマーハラスメントの事例に遭遇した場合には、対応する従業員のみで判断するのではなく、組織内で共有し、複数人で対応する必要があります。しかし、判断基準を明確にすることによって、従業員に自らの考え・判断が正当であるとの自信を与え、毅然とした対応をとることにつながります。