

カスハラ防止実効性課題

具体的対策例示 求める声

東京都議会で4日、従業員らが客から理不尽な要求を受ける「カスタマーハラスメント」（カスハラ）を防止する全国初の条例案が可決された。ただ、カスハラと正当なクレームの線引きは難しく、条文にはあいまいな表現が目立つ。都が年内に示すとしているガイドラインでは、カスハラの具体例などを盛り込む方向だが、専門家からは「条例の実効性が高まるような具体的な対策を示してほしい」といった指摘が出ている。

（大泉晋之助）
——1面参照



そもそも正当なクレームは製品やサービスの改善につながり、事業者側にとってもプラスに働く場合がある。さらにその時々状況や業種や事業規模などによって、どういった行為がカスハラに該当するかが大きく変わる。

全国初のカスタマーハラスメントの防止に向けた条例が可決、成立した東京都議会定例会 4日午後

東京都のガイドラインに盛り込まれる見込みのカスタマーハラスメントの実例

- 物を投げつける、唾を吐く
- 親族に危害を加えるような言動を行う
- 謝罪の手段として土下座を強要する
- 必要以上に長時間にわたって厳しい叱責を繰り返す
- 長時間にわたって執拗(しつよう)に自らの要求を繰り返す



※都の素案から抜粋

ることもある。こうした背景が、カスハラ対策を難しくさせる。実際に、消費者団体などからは「『クレーム＝悪』と捉えられかねない」と、過度な対策を危惧する声がある。

正当なクレームとの線引きに関して現状で参考

となるのは、厚生労働省が公表しているガイドライン。そこでは、▽威圧的な言動▽従業員個人への攻撃・要求▽土下座の要求などを例示しており、都が公表したガイドライン素案もおおむね厚労省の内容に沿っている。

ただ、現場からはより具体性を高めた内容を期待する意見が出ている。カスハラ問題に詳しい香川希理弁護士の元には、

条例制定の動きを受けてすでに事業者から相談が来ているという。その多くは「どのように具体策を講じればいいのか分からない」といった声だ。

香川弁護士は「目の前のクレームにどう対処すべきか。事業者が最も困っているのはそこだ」と指摘。「『ガイドラインがヒントになった』『ガイドラインを元に対策を進めたら助かった』と事業者側が思えるような内容を、どれだけ盛り込めるかが条例を機能させるカギになる」とみる。

具体策の一例として、暴力団対策として約

款や契約書などに盛り込むことが一般的になった「暴排条項」が参考になるという。香川弁護士は、事業者側にも契約の自由があるとして、「不当な要求が確認された際には契約を解除する」といった内容を契約などに盛り込むことが、カスハラ対策となり得るとしている。

