

裁判例から考えるカスタマーハラスメント対策について

弁護士 上里 美登利

1 はじめに

いわゆる“カスタマーハラスメント”については、近年、ハラスメント全般に対する意識が高まる中で顕在化してきたように思われる。厚生労働省も、2022年(令和4年)2月に、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表した。介護分野に関しては、2019年(平成31年)3月に、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」が公表されている。これらのマニュアルに共通しているのは、企業の対応姿勢の重要性であるように見受けられる。

カスタマーハラスメントの最大の特徴は、行為者が顧客や取引先だという点にあり、このことが対応を難しくしている要因と考えられる。しかし、カスタマーハラスメントを受けるのは従業員であって、対策を取らずにおくと、従業員の離職を招き、企業が安全配慮義務違反を問われる恐れがある。また、企業の健全な経済活動を阻害し、企業自体の価値を損なう恐れもあると思われる。

そこで、本稿では過去の裁判例を見ることで、企業はどのような対策を取り得るのかを検討する参考を試みたい。

2 電話・面談強要・暴言等の禁止を認めた裁判例

顧客等からの迷惑行為のうち、窓口対応をする担当者への罵倒や多数回・長時間の電話等は典型例と思われる。行為者は顧客等であって、企業との取引や権利行使に伴うことが多いが、一定限度を超えた場合は、電話の応対や面談の強要の禁止等を求めることができる。東京高裁平成20年7月1日決定(判例タイムズ1280号329頁)は、仮処分命令申立却下決定に対する抗告事件である。保険契約者が保険会社の従業員の対応を不満として、保険会社による弁護士委任後も、多数回、長時間にわたり電話をし続けた(多い日で1日19回、最長1回90分)のに対し、①当該行為が権利行使としての相当性を超え、②法人の資産の本来予定された利用を著しく害し、かつ、これら従業員に受任限度を超える困惑・不快を与え、③「業務」に及ぼす支障の程度が著しく、事後的な損害賠償では当該法人に回復の困難

な重大な損害が発生すると認められる場合は、この行為は「業務遂行権」に対する違法な妨害行為と評価することができ、当該法人は、当該妨害の行為者に対し、「業務遂行権」に基づき、当該妨害行為の差止めを請求することができるとした。

大阪地裁平成28年6月15日判決(判例時報2324号84頁/大阪地裁平成24年(ヨ)第1273号仮処分決定が先行)は、大阪市が原告であるところ、被告が情報公開請求を多数回にわたって濫用的な態様で行ったり、応対した職員に、「お前には能力がないから辞めてしまえ」「バカ」などと暴言を吐いたり、独自の見解に基づく意見等を延々と繰り返す、1回当たり1時間以上を要するなどしていた事例である。裁判所は、電話での対応や面談の要求、被告の質問に対する回答の強要、大声、罵声を浴びせたりしてはならない旨の言渡しその他、80万円の損害賠償請求も認めている。

3 インターネット上の書き込みに対して

インターネット上の掲示板等で、企業の社会的評価を低下させる書き込みがされている場合、発信者を特定した上で不法行為に基づく損害賠償等の請求をする手法が存在するが、この発信者情報の開示請求がされ、認容されているケースは近時でも多数存在する(東京地裁令和4年1月26日判決/判例秘書L07730232、東京地裁令和4年1月28日判決/判例秘書L07730243等)。

なお、書き込みの内容に関しては、賃借人が口コミサイトに当該賃借物件やオーナーに関して、「管理人兼オーナーの方が、大変意地が悪く人として全く信用できない」「雨漏りしており」などの書き込みをしていたケースで、賃貸人からの損害賠償請求が否定された事例もあった(東京地裁令和3年2月25日判決/判例秘書L07630457)。同サイトにおける表現の自由や知る権利に奉仕しているという社会的機能や役割に鑑み、当該投稿が社会通念上許される限度を超え、不法行為上違法であると評価することはできないという理由が示されている。

4 取引停止処分等が問題とされた事例

次に、企業が顧客の迷惑行為等に対し、約款等に基づく取引停止等をしたことが問題とされた事案もある。(1)名古屋高裁平成23年2月17日判決(判例タイムズ1352号235頁)は、約款等に基づき野球場での応援団方式による応援が許可されず、また、入場券の販売拒否対象者に指定された特定の観客が運営者側を訴えた事案である。高裁は応援団方式による応援の不

許可を認めた他、販売拒否対象者指定の無効を確認した原審(名古屋地裁平成22年1月28日判決/判例タイムズ1341号153頁)の判断を覆し、確認の利益を否定した。高裁は、球場での観戦や応援団方式による応援は生活上不可欠なものとは認められず、生活上必須のライフラインや公共交通サービス等とは違うことなど、現に入場を拒否し、その理由が性別や人種等による不当な差別に該当するなどの場合には該当しないことなどを理由に挙げている。最高裁は上告棄却、上告不受理の決定をした(最高裁平成25年2月14日決定/判例秘書L06810159)。

(2) 東京地裁令和元年11月29日判決(判例秘書L07431018)は、獣医師に対する付きまとい行為等のあった飼主の診療を拒否したことなどにつき、当該飼主から動物病院及び獣医師に対し、診療義務違反を含む損害賠償請求がされた事案である。獣医師法19条1項に基づく診療義務の違反の有無が問題とされたが、判決は、診療拒否には正当な理由があるため診療義務違反は成立しないとし、請求を棄却した。

(3) 東京地裁令和4年1月12日判決(判例秘書L07730113)は、注文した商品が配送されていないとの虚偽の申告をして複数回金員を詐取しようとしたなどの問題がある個人に対し、宅急便約款中「当店に対し暴行、脅迫等の犯罪行為又は不当要求を行う者(略)」に該当するとして、原告宛の荷物は全て返送扱いにする措置をとった事案である。判決は、約款に基づく措置に信義則違反や権利濫用などはなく、日用品等も当該運送事業者を利用せずとも購入可能であることなどを理由に原告の請求を棄却した。

5 従業員に対する安全配慮義務が問題となった事案

他方、顧客等からの迷惑行為に対して雇用主側が適切な措置をとらなかったとして(元)従業員との間で裁判になっているケースもある。

(1) 謝罪させた責任が認められた例

前掲「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」でも紹介されていた裁判例であるが、甲府地裁平成30年11月13日判決(労働判例1202号95頁)では、教師が児童宅で飼い犬に噛まれる被害に遭ったところ、校長が、当該児童の保護者からのクレームに対して謝罪させるなどしたことにつき、不法行為による損害賠償義務を認めている。声の大きい側からのクレームに対して、応対者に何ら問題がないにもかかわらず、安易に謝罪させてその場を収めようとする対応に警鐘を鳴らす事案と思われる。

(2) 従業員への解雇要求等があった例

同じように、同マニュアルで紹介されていた裁判例として、東京地裁平成30年11月2日判決(判例秘書L07330691)は、スーパーの客とトラブルになったレジ担当従業員から雇用主に対して安全配慮義務違反の主張がされた事例である。この事例では、雇用主は、直ちに客を入店拒否にするなどの措置はしなかったが、客からの当該従業員の退職要求には応じなかったことや、入店拒否措置の可能性を客に伝えていたことなどから、安全配慮義務違反は否定されている。

(3) コールセンターでわいせつ電話等を受けていたケース

横浜地裁川崎支部令和3年11月30日判決(TKC文献番号25591267)は、NHKの委託先のコールセンターで、コールセンターの応対者が頻繁にわいせつ電話や暴言等を受けていたケースであるが、電話の応対マニュアルや対応困難電話の転送体制などが整備されていたことなどを理由に、安全配慮義務違反は否定されている。

6 さいごに

裁判例を概観すると、業種にもよるだろうが、可能であれば、不当要求等を防ぐために、約款や利用規約等に契約解除事由や取引停止事由を定めることは有用なように思われる。また、顧客とのトラブルの対応方法は、事前に決めておいた上で、実際にトラブルが起きた場合は、正確に事実関係を把握した上で、管理部門も交えて方針を定め、適切に対応することが望ましいと考えられる。