

カスタマーハラスメント対応

新清水法律事務所

弁護士 浅 井 裕 貴 (あさいひろたか)

自己紹介

- 1979年生まれ 45歳
- 清水浜田小、清水二中、清水東高校（普通科・文系）卒業
- 一橋大学法学部、中央大学法科大学院を経て、2008年司法試験合格
- 山口県における1年間の司法修習を経て、2009年12月弁護士登録

本日お話しすること

- ① カスタマーハラスメントとは
- ② カスタマーハラスメントへの対応

□ カスタマーハラスメントとは？

厚労省では、カスタマーハラスメント（カスハラ）を以下のとおりに定義している。

顧客等（顧客または取引先）からのクレーム・言動のうち、
当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、
当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの
のであって、
当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

□カスタマーハラスメントとは？

厚労省の定義からは、以下のことが分かる。

- ①顧客等からのクレームや言動全てがカスハラになるわけではない。
→長々と定義が連なっていることからもわかる。

□カスタマーハラスメントとは？

厚労省の定義からは、以下のことが分かる。

②「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」では足りない。

→たとえば、通常、「裁判を起こされると、仕事どころではなくなる。」と言いたくなる方が多いと思う。仕事どころではなくなることを、法律用語に当てはめると、「就業環境が害される。」ということになる。
しかし、裁判を起こすことは、「社会通念上不相当」とはいえない。したがって、裁判を起こされたことだけでは、カスハラとはいえない。

□カスタマーハラスメントとは？

厚労省の定義からは、以下のことが分かる。

③「当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」であることが必要。

→たとえば、お釣りを10円間違えたからといって、お客様が1時間も店内に居座ることは、カスハラにあたる可能性がある。

しかし、施術中にやけどを負い、数万円の治療費の支払いを求めるお客様が、店内で1時間程度交渉することは、カスハラとは言えない可能性がある。

カスタマーハラスメントについて

□改めてカスタマーハラスメントとは？

厚労省では、カスタマーハラスメント（カスハラ）を以下のとおりに定義している。

- ①顧客等（顧客または取引先）からのクレーム・言動のうち、
- ②当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、
- 当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、
- ③当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

カスタマーハラスメントについて

□カスハラについて語る前に.....

最低限必要な法的知識についてご説明させていただく。

□ 1 口頭でも契約は成立する

皆様が、お客様から「〇月〇日〇時から、〇〇コースでお願いします。」という電話を受けて、皆様が「分かりました。」とおっしゃった瞬間に、契約は成立する。

契約書はあくまで契約の証拠であって、契約の成立要件ではない。

また、契約の証拠は契約書に限らない。電子メールやアプリでも証拠になることはある。また、電話を録音しているのであれば、録音内容も証拠である。

□ 2 契約はお客様も守らねばならない

先ほどの例において、皆様は、〇月〇日〇時に、〇〇コースができる準備をしておく義務があるのは当然である。

しかし、お客様は、〇月〇日〇時に〇〇コースの施術を受けられる準備をする必要がある。要するに、お客様もまた、〇月〇日〇時に来店する義務がある（民法536条2項）。

お客様だからといって、勝手に時間を変更してよいわけではないし、ましてや無断キャンセルをしてよいわけでもない。

□ 3 店内に誰を入れるかは店主の自由

お店について店主に所有権がある場合（持ちビルや自宅の場合）は勿論、店主が借り受けている場合も、店内に誰を入れて、誰を追い出すかは店主の自由とされている。

少なくとも、クレームを言いに来ただけのお客様（元お客様）は、そもそも、店内に入れるか否かというところから店主の自由ということになる。

□事前の対策

では、施術中のお客様が突如、クレームを言い出した場合は、どうか。

一度契約を結んだ以上、皆様は、そのお客様に対して施術を完了させる義務がある。したがって、追い出すことができない。

どうすれば良いか。

□事前の対策

もちろん、「店主が施術継続不可と判断した場合には、施術を中止するので、お客様は店外に退去していただく。」という内容が入った契約書にサインしているのであれば、追い出せる。

(※口頭でも契約は有効とご説明した。しかし、突如クレームを言い出すお客様は、「そんなこと聞いていない。」と言いく出すはずである。)

しかし、理容の場面で、いちいち契約書を作成することは想定しがたい。

□定型約款

そこで、定型約款を用いることが考えられる。

民法548条の2では、具体的な条項の合意がなくとも、「定型約款の内容に合意する」旨が得られれば、定型約款の内容を丸ごと契約内容として解釈することができる。

つまり、「店主が施術継続不可と判断した場合には、施術を中止するので、お客様は店外に退去していただく。」旨の合意が得られないとしても、定型約款の内容に合意する旨が得られれば、足りるということである。

□定型約款

では、どうやって「定型約款の内容に合意する」旨が得られるか。

もし、ネットやアプリで予約を受け付けている場合、ネットのどこかに定型約款を掲示し、予約画面から定型約款へのリンクを張り、「定型約款の内容に合意して予約します」というボタンを作ることなどが考えられる。

ただ、電話の場合は、難しい。

□定型約款

もちろん、電話予約の際「定型約款を確認していただけましたか？」と確認できるのであれば、最良である。

しかし、それは現実的ではない。

ただ、そうなると、電話で定型約款の内容に合意を取り付けるのは難しい。

考えられるのは、初回の施術時に、あえて問診票的なものを準備し、問診のついでに、「定型約款の内容に合意します。」にチェックを入れてもらうことが考えられる。

□定型約款

万一、「約款を確認したい」というお客様が現れた場合に備えて、紙で約款を準備しておくか、タブレット等ですぐにみられるよう確認できるように準備しておく必要がある。

□無断キャンセル対策

理容の分野では、無断キャンセルにお悩みの方が多いと聞く。ノーキヤンドットコムというキャンセル料回収サービスによると、約3億円分の依頼があるという。

ということで、無断キャンセルについても少し触れたい。

□法律上、キャンセルは契約違反

前の方で申し上げたように、お客様にも契約を守る義務が発生する。

もし、お客様が無断キャンセルをした場合、お客様は契約違反をしたことになる。

したがって、契約違反をした以上、お客様は、損害賠償義務を負う。

□ 損害額の立証が難しい.....

ただし、損害額の立証が難しい。

たとえば、「令和7年2月1日13時から、5000円のコースでお願いします。」というお客様が、令和7年2月1日13時になっても来なかつたとする（いわゆる「ノーショー」）。

この場合、皆様としては、「5000円を請求したい。」と思うはずである。

□損害額の立証が難しい.....

しかし、皆様に発生した損害は本当に5000円だろうか。

つまり、もし、令和7年2月1日13時にお客様が見えた場合、確かに、皆様は5000円を受け取れる。

しかし、その際、皆様は、お客様のためにシャンプーやリンスを使うし、タオルも使う。当然、シャンプーやリンス、タオルは、無料ではない。

つまり、皆様の損害は、5000円から経費を引いた分である。

しかし、確定申告ならともかく、1人1人のお客様ごとに経費を出すことは不可能に近い。可能だとしても、面倒である。

□損害額の立証が難しい.....

しかし、皆様に発生した損害は本当に5000円だろうか。

つまり、もし、令和7年2月1日13時にお客様が見えた場合、確かに、皆様は5000円を受け取れる。

しかし、その際、皆様は、お客様のためにシャンプーやリンスを使うし、タオルも使う。当然、シャンプーやリンス、タオルは、無料ではない。

シャンプーやリンス、タオルは、お客様が来なければ使わず、ほかのお客様のために使える。

□ 損害額の立証が難しい.....

つまり、皆様の損害は、5000円から経費を引いた分である。

しかし、確定申告ならともかく、1人1人のお客様ごとに経費を出すことは不可能に近い。可能だとしても、面倒である。

□ そこでキャンセルポリシー

そこで、先ほど挙げた定型約款の一つに、キャンセルポリシーを入れるのである。

すなわち、「2日前までのキャンセル料は無料、1日前のキャンセル料50%、当日のキャンセル料は80%」などと記載するのである。

(定型約款の作成が面倒でも、まずは、キャンセルポリシーだけでも策定するということも考えられる。)

そうすれば、いちいち損害額を立証しなくても、いつキャンセルをしたかさえ明確になれば、キャンセル料を請求できる。

□回収は難しいが、口実には使える

実際は、キャンセルポリシーを策定しても、回収は難しいことが多いと思われる。

特に、初回の方のノーショーは、住所氏名が分かったところでも難しいであろう。

(正直、先ほど紹介したノーキャンドットコムは、どうやって回収しているのか、知りたいくらいであるが、企業秘密であろう。)

ただ、無断キャンセルした後に、性懲りもなく予約をしてきた場合に、「キャンセル料をお支払いいただかなければ、今後の予約はお受けできません。」などと口実に使えることは十分期待できる。

□不当な約款は無効になる

なお、ここで、実際に実行するか否かは別にして、「キャンセル料は、施術料の10倍とする」という約款を決めたらどうなるだろうか？と思った方もいらっしゃるであろう。

しかし、約款は不当だと無効になる（民法548条の2第2項）。したがって、施術料の10倍という約款は無効になる可能性が極めて高い。

□お客様に損害を与えた場合

たとえば、襟足の髭剃り中に、誤って、お客様の襟足に切り傷を付けてしまったとする。

この場合、当然、治療費や慰謝料は支払わなければならない。

治療費は、実費ということになる。

慰謝料は、法律上・裁判上認められた金額が上限である。

□お客様に損害を与えた場合

「感謝料」だからといって、青天井というわけではない。

言葉は悪いが、相場という物がある。

必ずしも、お客様の言い値を支払う必要はない。

□お客様に損害を与えた場合

では、治療費・慰謝料以外の損害を請求された場合はどうか。

たとえば、「首の襟足の傷が気になって、商談がまとまらなかつた。商談が成立すれば、1000万円の利益が発生する予定だったから、1000万円を支払え。」と言われたらどうするか。

→原則としては、支払わなくてよい。

□お客様に損害を与えた場合

原則として、単に因果関係があるだけではなく、相当因果関係がある場合に限り、損害賠償義務がある。

たとえば、先ほどの例でいえば、通院のための交通費（ただし、公共交通機関か、自家用車のガソリン代が原則。）、通院により仕事を休んだ場合の休業損害は、相当因果関係があるといえる。つまり、支払義務がある。

しかし、商談不成立で失った利益までは相当因果関係があるとはいえず、原則として、支払義務があるとはいえない。

□お客様に損害を与えた場合

つまり、仮に、因果関係があるとしても、「相当」性が認められなければ、原則として、損害賠償義務は発生しない。

したがって、本当に、襟足に傷を負わせてしまい、そのせいで商談がうまく行かず、1000万円をとり逃したとしても、原則としては、損害賠償義務は負わない。

□例外もある

先ほどまで、何度も「原則として」と申し上げていたことにお気づきであろうか。

原則がある以上、例外もある。

例外として、そのような損害が発生するようなことを予見できた場合には、損害賠償義務を負うことになるのである（民法416条2項）。

□例外もある

もっとも、先ほどの例において、仮にお客様が「これから、1000万円の商談があるからよろしく頼みます。」と言っていたとしても、「予見できた」とはいえない。

そもそも、多少の切り傷で、商談が破談になるとは予見できないからである。

したがって、基本的には例外を気にする必要はない。
しかし.....

□例外もある

しかし、理容の皆様は、結婚式直前の方を施術することがあります。

結婚式直前の方に対し、頬に切り傷を作ってしまった・パーマを失敗してしまった・眉をそり落としてしまった等のミスをした場合、例外が適用される可能性がある。

すなわち、結婚式延期の延期料などを請求されるリスクはあると言わざるを得ない。
今のところ、はっきりした判例は無いようであるが、理論上、訴訟を起こされるリスクがあるとはいえる。

□例外もある

ここで、先ほどの約款の話を思い出してくださった方は、「約款に、『相当因果関係のある損害しか賠償しません。』と書けば良いのでは？」と思ったかも知れない。

確かに、それは一案である。

しかし、やはり、不当な条項として無効になるリスクがあるといえる。

□お客様が居座った場合

理由は何にせよ、施術中ではないお客様が居座った場合はどうなるか。

先ほど申し上げたように、施術中ではない以上、お客様を店内にとどめる義務はない。したがって、店主の判断でいつでも追い出せる。

ただ、店主が追い出そうとしても、居座った場合はどうすれば良いか。

□お客様が居座った場合

店主が退店を促しても居座った場合はどうすれば良いか。

退店を促しても居座った場合には、不退去罪（刑法130条後段）が成立する。したがって、警察を呼んで差し支えない。

不退去罪は、退去の要求を受けないと成立しない。

したがって、お客様が「要求が通るまでは店を一步も出ない。」と宣言するだけでは不十分であり、必ず、店主が退店を促す必要がある。

□お客様が居座った場合

ちなみに、退店させようとして、お客様に触ってはいけない。

たとえば、いくらかをさせない自信があるとしても、絶対に、お客様を自らの腕で退店させてはいけない。

大げさにいえば、退店目的でお客様に触れた時点で暴行罪が成立すると思っていれば、間違いは防げる。

□お客様が居座った場合

なお、警察は、不退去の場合、来てくれるることは来てくれるが、来てくれるまでに時間がかかる。

来てくれるまでの間、スマホで状況を録画した方がよい。録画はできなくとも、録音した方がよい。

警察が到着したとたん、あることないこと（触られた・実力行使された等）言い出す方も一定数いるからである。

□無断録音・無断録画も店主の自由

ちなみに、録音や録画をする際、そのお客様に断りを入れる必要はない。

何度も指摘しているとおり、店内は店主の自由にしてよいからである。

□無断録音・無断録画も店主の自由

つまり、不退去事案が発生しそうがしまいが、常時店内を撮影することは原則として適法。

たとえば、店内を常時防犯カメラで映していても、「防犯カメラ作動中」等と記載する必要はない。

ただし、防犯のためとはいえ、トイレや更衣室など、衣服をつけない場所へのカメラ設置は慎重になった方がよい。

□従業員には話した方がよい

もちろん、理論上、従業員にも防犯カメラの設置や所在を伝える必要はない。

しかし、後日、伝えていないことが判明すると、従業員は疑われているようでいい気分はしない。

そのため、従業員には、「カスハラ対策のために、弁護士から防犯カメラの設置を勧められた。」などと説明した方が無難である。

□ クレーム対応は書面で

クレーム電話は、とにかく時間を取られる。
特に、理容関係の皆様は、お客様に時間を提供するのが仕事ともいえる。

したがって、電話でのクレームや、まして対面でのクレームは時間の浪費につながる。

ということで、クレームについては、書面で送るよう求める
よい。そもそも、電話や対面でのクレーム対応に応じる法的義務はないので、堂々と書面を要求してよい。

□ クレーム対応は書面で

また、クレームの中には、本当に、有意義なクレームもあるかも知れない。

そういうクレームこそ、書面で内容を明確にしてもらった方が、検証もしやすい。

□ それでも電話・対面を求めたら法的手段

「クレームは書面でいただきたい」と伝えてもなお、電話や対面を求めてきた場合には、業務妨害罪が成立する可能性がある。

(なお、実際に「クレームは……」などいうと、「クレームではない！」と開き直られることもあるので、「ご意見は……」の方がよい。)

□ それでも電話・対面を求めたら法的手段

したがって、書面の提出をお願いしてもなお電話や対面を求められた場合、まずは、警察に相談していただきたい。
そのうえで、「警察にも相談しました。これ以上、電話（または対面）をするようであれば、法的手段を採ります。」と書面で伝える。

そして、それでも止まなければ、弁護士に相談されたい。

□法律上の当事者以外とは話をしない

基本的に、法律上の当事者は、お客様本人・お客様の任意代理人（弁護士など）・お客様の法定代理人（未成年者の親）が原則である。つまり、話をするのは、上記の人員に絞っても違法ではない。

たとえば、お客様の内縁の夫とか、成人しているお客様の親とは、話す必要が無い。

仮に、お客様本人が「内縁の夫と話してくれ」とか「親と話してくれ」と言ったとしても、書面による委任状を持ってこない限り、話す必要はない。

（ちなみに、弁護士から連絡があった場合には、「委任状のコピーをください」といえば、普通はくれるはず。）

□法律上の当事者以外とは話をしない

なぜなら、クレームをどう納めるかを決めるのは、法律上の当事者以外に存在しない。

つまり、原則は、お客様本人が決める。

お客様本人が未成年者の場合は、親が決める。

お客様本人が弁護士を就けた場合には、弁護士が決める。

そのため、これ以外の者が口を挟んでくると、いわば窓口が増えることになる。

窓口が増えると、紛糾しやすい。

したがって、窓口をできるだけ絞るため、法律上の当事者とは話をしない方がよい。

□法律上の当事者以外とは話をしない

それでも、法律上の当事者以外が話をしようとしてきたら、
「個人情報保護法の関係で、お話することができません。」
と言えばよい。

もっとも、本当に、内縁の夫が委任状を持ってきたら、対応
せざるを得ない。

□個人情報保護法を誤解したクレーム

個人情報保護法が施行されて以降、
個人情報保護法に絡んだクレームもあったかも知れない。
そこで、まずは、
個人情報保護法の大雑把なところをご説明する。

□個人情報保護法とは

個人情報保護法とは、大雑把に言って、
①みだりに第三者に個人情報を漏らしてはならない。
②利用目的の範囲内でのみ、個人情報を収集してよい。
という法律である。

逆にいえば、①②以外であれば、
個人情報保護法違反になる可能性は低いといえる。

□個人情報保護法とは

まず、「①みだりに第三者に個人情報を漏らしてはならない。」というのは分かりやすいし、そもそも、皆様も当然把握していらっしゃることだと思う。

なお、ここでいう「第三者」とは、個人情報の本人（お客様）以外を指す。したがって、たとえば、理容組合内で共有することも許されないのでご注意いただきたい。もし、理容組合内で共有したい場合には、お客様から、事前に共有する旨の了解を得ておく必要がある（もちろん、事後でもよい。）。

□個人情報保護法とは

「②利用目的の範囲内でのみ、個人情報を収集してよい。」
というのは、利用目的の範囲内であれば、
個人情報を聞き出してよいという意味である。

したがって、利用目的を明示したうえで、
個人情報を聞くことは全く問題ない。

□個人情報保護法とは

「なぜ、個人情報を聞くのだ？」というクレームに対しては、利用目的を明示したうえで、「利用目的の範囲内であれば、個人情報を取り扱うことは、法律で認められていますので、ご容赦ください。」と答えればよい。

ただし、「聞いてもよい」という意味であり、強制的に聞き出せるという意味ではない。したがって、それでもクレームをつけられたら、諦めるしかない。

もっとも、それで施術に支障が出そうな場合には、例によつて、定型約款に盛り込んだうえで、施術を断つてもよい。

□行為者不明のカスハラの場合は？

ここまででは、カスハラを行う者が分かっている場合を想定していた。

しかし、カスハラの場合は、行為者が不明ということもあるう。

つまり、カスハラの場合は、インターネットを使った匿名のハラスメントもありうるというわけである。

□ネットによるハラスメントの対処法

そもそも、ネットは、一見匿名であるが、法的手段を踏めば、名前が明らかになることがある（ただし、絶対に明らかになるわけではない。）。

したがって、法的手段を踏んで名前を明らかにしたいか否かをご検討いただくことになる。

□ネットによるハラスメントの対処法

- ① 基本的には、掲示板や口コミサイトの管理者に対し、IPアドレスなどの情報開示を求める。
- ② IPアドレスから、発信者（書込者）のプロバイダ（OCNやTOKAIなど）を割り出し、プロバイダに対し、発信者の個人情報の開示を求める。
- ③ 発信者の個人情報の開示を受けたら、発信者に対し、損害賠償請求をする。

□ネットによるハラスメントの対処法

ただ、プロバイダが、個人情報開示のためのログを残している期間は、おおむね3ヶ月とされている。

つまり、書き込みから3ヶ月経つと②の段階で、「分かりません。」という回答が来る可能性がある。

ハラスメント的な書き込みを見つけたら、すぐに弁護士にご相談を。

□ネットによるハラスメントの対処法

なお、弁護士以外が、発信者情報開示請求や削除をすることは、弁護士法違反とされている。

したがって、弁護士以外の者から「おたくの書き込みを削除してあげますよ。」などという営業電話がかかってきたら、怪しんでかかった方がよい。

□ネットによるハラスメントの対処法

なお、弁護士に依頼して、ハラスメント的な書き込みに対する
発信者情報開示請求をしても、実際に開示されるかは、裁判
官次第というところが大きい。

つまり、必ずしも開示されるわけではない。

□ネットによるハラスメントの対処法

仮に、名前が明らかにならないとしても、先ほどの②の段階まで行けば、発信者に対し、「あなたの個人情報を開示するよう請求がありました。どうしますか?」という意見照会が届くことがある。
それだけでも、発信者にとっては重大なインパクトを与える。
したがって、法的手段を踏む意義は小さくない。

ありがとうございました

□私の連絡先

〒424-0821 静岡市清水区相生町6-22
コラムビル4階

電話 054-625-5757 FAX 050-3737-9182

※カスハラ相談は、当然、顧問契約の範囲内です。

※ZOOM相談・電話も対応可能