

掬

けやき

第105号

令和7年7月25日発行

ーくらしに憲法を生かそうー
弁護士法人 けやき法律事務所
発行責任者／弁護士 武村 陽

〒963-8876 福島県郡山市麓山1丁目2番13号
TEL.024-933-0823 FAX.024-934-2644
<http://www.keyaki-law.gr.jp/>

暑中お見舞い
申し上げます

尾瀬ヶ原

けやき雑感

弁護士 安藤 ヨイ子

人の考えは違うところがあるのは分かる。だからと言って問題解決を先延ばしにして良いものだろうか。去る国会で継続審議となった選択的夫婦別姓法案が初めて審議に入ったのだが、法制審でこの議論が始まったのは平成3年のことで、30年以上前から女性の権利問題として叫ばれてきた。家族の一体感、通称使用の拡大法制化、子どもの名氏等この間に問題点の議論は出揃ったのではないかと。同じ苗字が良い夫婦は同氏を名乗れる法案に反対する国会議員は何年経ったら憲法が保障する個人の尊厳、婚姻の自由に関わる問題であることが分かるのだろうか。



クレームとカスハラの違いは
なんでしょうか？

クレームとはもともと「claim」「要求する、主張する」という意味で、クレマーなどに代表されるようなネガティブな意味はありません。ただ、現在日本で使われる「クレーム」という意味は、不当な要求という意味でつかわれることが多く、その意味でカスハラと変わらなくなってきています。正当なクレームはカスハラではありませんが、不当なクレームはまさしくカスハラになるという関係になるのでしょうか。

人格を否定するような言動
「お前使えないな」とか「そんなこともできないのか」などはカスハラにあたるのでしょうか？

これはカスハラに該当する。これは明らかであると思います。いくら顧客であると言っても、対応している従業員の人格を否定することは許されません。

電話対応しているときに、なかなか電話を切らせてもらえなかったり、執拗に質問してきたり、名前を「○○ちゃん」聞かれることがあります。カスハラにあたるのでしょうか？

「執拗に」ということです。で、必要な質問を回答しているにもかかわらず、同じような質問を繰り返したり、必要もないのに名前を尋ねてくるなどの場合には、カスハラに該当するといえるでしょう。

「対応できない」と言っているにもかかわらず、何度も何度も電話をかけてきて要求したり、言い分を言ってくる（継続執拗な言動）はカスハラにあたるのでしょうか？

断っているにもかかわらず、同じ内容で電話をかけ続けて

くるといふ言動は、内容が正当であったとしても方法として妥当とはいえません。継続的執拗な言動として、カスハラに該当するといえるでしょう。

買い物をしている手際の悪い店員に対して「早くしろ」といふのはカスハラにあたるのでしょうか？

「早くしろ」という要求自体は、ある程度正常なものです。これだけではカスハラには該当しないと思います。ただし、その言い方が大声や威圧的であったり、何回も執拗に言うような場合にはカスハラといえる可能性があります。

さっさと早くしろ

お店のSNSで買いたい商品について在庫があるが表示されていたのに、買いに行ったら在庫がなくなっていたり、商品が売り切れていた場合に「あると思って買ってきたのに」といふのはカスハラにあたるのでしょうか？

「ある」と思って買いに来たのにないとはどういうことか」と尋ねることは問題ないと思われます。ただし、言い方が威圧的になったりしないように注意が必要です。また店側が説明をしているにもかかわらず、なんとも同じような質問を続けることはカスハラに該当する可能性があります。

「売切れならSNSに在庫なしと表示しておけ」「ここまで来るのにかかる交通費を払え」といふことはカスハラに該当するのでしょうか？

「ここまでかかった交通費を払え」ということは、不当な金銭補償の要求に該当する可能性があります。

カスハラは、これまで「理不尽なクレーム」と考えられていた顧客の言動を改めて「カスタマーハラスメント」と定義し直したとも言えます。

カスハラ自体はこれまでも発生していましたが、近時社会問題になったことで注目を集めるようになり、また、相手が顧客であるという場合、「お客様は神様」という考え方や、今後の取引や店舗の評判を懸念して、店舗側が弱い立場に置かれてしまうことがあります。お客様を大事にするということ、カスハラをするような顧客を大事にすることは違います。カスハラ問題が社会的注目を集めるようになったことで、現場の意識に変化が生まれればと思います。さきほどもお話しした正当なクレームとカスハラと呼ばれる不当なクレームを区別することは困難なこともあります。具体的な顧客対応の場面でもどこまで対応したらよいか、判断に迷うようなときは、早期に法的専門家に相談されることをお勧めします。重大なトラブルになる前に、その都度法律の専門家に相談できるという意味では、弁護士と顧問契約を結んでおくことも有益です。

カスハラについて

弁護士 武村 陽

〈カスハラの定義〉

カスタマーハラスメント(カスハラ)とは、主に顧客と業者との間で、顧客からのクレームや要求のうち、社会通念上相当な範囲を超えた言動により、業者側の労働者の就業環境が害されるものをいうとされています。問題となるのは、「社会通念上相当な範囲を超えた」と言えるのかどうかです。厚労省は具体例として、身体的な傷害(暴行・傷害)、精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)、威圧的な言動、土下座の要求、継続的な執拗な言動、拘束的な言動(不退居、居座り、監禁)、差別的な言動、性的な言動、従業員個人への要求や攻撃などをあげています。また、商品交換の要求や金銭補償の要求、謝罪の要求も場合によっては該当する可能性があります。

買った商品に不具合があった場合、返品や交換の主張をするのはカスハラにあたるのでしょうか？

求に該当する可能性が高いです。そもそもその商品を仕入れていなかったなど、店側に重大な落ち度がない限り、交通費まで賠償請求させることは不当な要求としてカスハラに該当する可能性があります。

買った商品の不具合の程度が重大で、商品としての価値がないような場合には、返品や交換の主張をすること自体はカスハラとはいえない。その場合でも言い方やしつこくならないようにしなければならぬ。これはこれまでと同様です。一方で、たいした不具合でもないのに返品や交換の主張をすることは、不当な要求としてカスハラに該当することがありますので、注意が必要です。

食べ歩きで訪れたお店について「美味しくない」とか「お店が汚い」など悪気がなく事実であってもそのお店の評判を落とすような内容をSNSに書き込むことはカスハラにあたるのでしょうか？

このような店の評判にかかわる書き込みについては、カスハラというより名誉棄損、営業妨害の問題となります。名誉棄損とは、「公然と事実を摘示し」た場合に問題となりますが、「料理がおいしくない」「お店が汚い」ということは「事実を摘示し」たことになり、インターネット上で書き込まれれば不特定多数の目に触れることになり、また、「公然と」といえることとなります。したがって、店の評判を落とすような書き込みは、名誉棄損あるいはお店への営業妨害として問題となる可能性があります。

介護施設で働いていて入所者から暴言や暴力を受けた場合、カスハラにあたるのか？入所者が認知症だった場合はどうなるのでしょうか？

介護施設における入所者は、施設からすればお客様(カスタマー)ですので、度を越した要求などはカスハラに該当するといえるでしょう。暴言や暴力であれば、当然カスハラとなります。ただし、質問の場合のように入所者の認知能力が低下しているような場合には、程度にもよりますが、入所者に対して責任追及しても法的には保障されない問題もあり得ます。何度も同じような問題を起こし、家族に対応をお願いしていたような場合には、問題を防げなかった家族に責任を問う方法もありますが、ハードルは高いところです。

「憲法を考える郡山市民のつどい」を開催



去る5月3日、郡山市中央公民館の多目的ホールで第46回憲法を考える郡山市民の集いが開催されました。今年は戦後80年の年であると同時にヒロシマ、ナガサキへの原爆投下80年でもあることから、中沢啓治さん原作の「はだしのゲン」のアニメ版の映画を上映しました。

当日は、実際の参加者は180名を超過するとともに、協力券の頒布に協力していただいた方が300名を超える成果を上げることができました。原爆投下から80年という区切りの年に多くの郡山市民の方々の関心を呼んだのだと思います。そして、元教員の方からは教育現場における平和教育の現状についての報告を受け、「はだしのゲン」を鑑賞していく上での視点を示唆していただきました。

石破首相は、戦後80年にあたっての閣議決定を経た首相談話を見送るとの方針を持っていることが報道されておりますが、ロシアのウクライナ侵攻やガザでのイスラエルの侵攻など、力によって現状変更しようとする様々な動きが東アジアを含めた全世界に広がりを持つようになっているのではないかと強い危惧を覚えます。

このような中、昨年日本被団協がノーベル平和賞を受賞し、核兵器廃絶を願う多くの日本国民や世界の人々に励ましを与えました。しかし、日本政府は核兵器禁止条約の締約国会議にオブザーバー参加することもしませんでした。戦後80年の区切りの年に、唯一の被爆国の首相が戦争の愚かさを訴え、世界の平和構築に向けた談話を発表することが切に求められていると思います。

弁護士 齊藤 正俊

市民講座のご案内



今年もくらしの法律講座を開催します！
誰もが直面する身近な問題として最も関心の高い『相続』、『遺言』をテーマに2回に分けて開催します。
講座は無料で行っており、事前予約も不要です。
みな様お誘い合わせの上、お気軽にご参加下さい。

【日時とテーマ】

第1回 相続遺言① 8/21(木)午後2時～午後3時30分

第2回 相続遺言② 9/ 5(金)午前10時～午前11時30分

【会場】郡山市立中央公民館 第7講義室

退所のご挨拶

弁護士 渡邊 恭子

このたび、5月30日をもって弁護士法人けやき法律事務所を退所することとなりました。

在籍中は、所内外を問わず多くの皆様に支えていただき、心より感謝申し上げます。

短い間でしたが、けやき法律事務所の一員として業務に携わせていただいた中では、さまざまな案件や人の出会いに恵まれ、実り多い経験を積むことができました。

思うように力が及ばず、力不足を痛感する場面もありましたが、それらもまた自らを省みる貴重な機会となりました。

末筆ながら、けやき法律事務所のますますのご発展と、皆様のご健勝を心よりお祈り申し上げます。



弁護士法人 けやき法律事務所 初回相談料無料

所長 弁護士 武村 陽 弁護士 安藤 ヨイ子 弁護士 齊藤 正俊

TEL.024-933-0823(代表)

■事務所ホームページ 随時更新中

URL <http://www.keyaki-law.gr.jp/>

けやき法律事務所

検索

相談 予約 ホームページ・LINEから 24時間受け付けておりますので、詳しくはホームページをご覧ください。



お車でのお越しは

旧国道4号線から文化通りに入って、3つ目の信号(文化センター西側)を右折

※今後、ニュースの発送を希望されない方は、その旨ご連絡ください。