

## 【労務】「カスタマーハラスメント事例集」が公表

厚生労働省から、「第9回 雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会」の資料が公表されています。今回の議題は、ハラスメントに関する施策の方向性などでした。参考資料として「カスタマーハラスメント事例集」が公表されています。この事例集は、本検討会においてヒアリングをした団体・企業等から紹介のあった事例等について、日本標準産業分類に基づき、業種別に事務局で整理をしたものとなっています。今回は本事例集の一部を抜粋し、以下にご紹介します。

### ■カスタマーハラスメント事例集

#### 1. 情報通信業

- ・顧客が（サポートデスクに）「可愛らしいね、ずっと話してたいよ」「癒やされるね」「下の名前も教えて」とセクハラにあたる言葉をかけた。
- ・顧客が（サポートデスクに）「徹夜で明日までにバグを開発チームと直せ」「2000万払え」といった過剰な要求を行った。
- ・顧客が（サポートデスクに）「あたまわるいうえに性格悪い」といった人格否定にあたる発言を行った。
- ・顧客が（サポートデスクに）「殺すぞ」「家に火をつけるぞ」と脅迫にあたる発言を行った。
- ・顧客が（サポートデスクに）「死ぬ」「馬鹿野郎」といった暴言を吐いた。



#### 2. 運輸業、郵便業

- ・転見合わせ時に、お詫び放送を繰り返していたところ、旅客から「いつ発車するのか放送しろ」としつこく詰問を受けた。運転再開見込みがわからない旨を伝えましたが、旅客は納得せずスマホで車掌の対応を無断で動画撮影した。
- ・コールセンターに同一人物から短時間に繰り返し入電があった。内容は「殺すぞ」「センターに行く」などの不穏な暴言のほか、無言・無応答の入電も100回以上あった（その後、殺人予告等により同人物は逮捕された）。
- ・旅客から「(電車が遅延したため) 接続路線の最終電車に間に合わなかった。目的地までの一部区間はタクシーを利用した。その分を負担せよ。インターネットで流すぞ。社長もよく知っているぞ。」という苦情があった。社員は「タクシー代は負担できない」旨を繰り返し回答したが、納得しなかった。後日、当該旅客が同趣旨の要求を記載した書面を送付してきた。
- ・駅員がホームを巡回していたところ、点字ブロックの内側で撮影している旅客を発見した。危険であったため、下がるように注意喚起したが、そのまま続けたため再度注意喚起を行ったところ、「うるさい」「邪魔、どけ」と言いながら肘のあたりで突き飛ばされた。駅員は警察へ通報し、当該旅客と事情聴取を受けた後、被害届を提出した。

#### 3. 卸売業、小売業

- ・顧客がプリペイドカードを購入後、返金を申し出たが、従業員が店舗で返金できない商品である旨を説明したところ、「店長を出せ」「店長権限で返金しろ」など同じ内容で長時間（2時間30分）詰問した。翌日も店舗で同様のやりとりがあった後、当該企業の本社代表電話への架電、及び同社本社へも来訪し、クレームを述べた。
- ・顧客が20年前に購入した商品が動かなくなったと無償での修理を要求してきた。2日間、当該企業及び商品の輸入元へ執拗に架電し、長時間に渡り、「購入時にきちんとメンテナンスの説明を聞いていない」、「メンテナンスの注意書きを貰っていないため説明に落ち度がある」等と主張を続け、無償での修理を要求した。
- ・顧客が商品の洗浄について、洗浄、ふき取り、乾燥含めた工程が2時間かかることに激怒。「なぜ2時間もかかるのか説明しろ」等と、従業員を怒鳴り散らした。さらに2時間後、洗浄済みの商品を引き取りに来た際、「この商品は自分のものではなく、自分のものはもっと高額なものだ」「弁償しろ」等、終始支離滅裂な主張を繰り返した。
- ・顧客が従業員の手を触り、顔を近づけるなどした上で、繰り返し従業員の連絡先を聞いてきた。また、従業員が顧客に電話する際には、店舗からではなく従業員の携帯電話からかけるように強要した。

- ・顧客が揚げ足取りからの謝罪要求をしてきた。顧客の物品要求に対して従業員が対応出来ない旨を伝えると、土下座して謝らないと許さないと発言。従業員はそれを受け謝罪した。
- ・顧客がレジの接客態度が悪いことを理由に従業員を呼びつけ、従業員が到着すると胸ぐらを掴み15mほど引きずった上で、「俺は人を殺した事がある」などと発言し、暴力を振るった。従業員は警察を呼び対応した。
- ・顧客が購入した商品（時計）が不良品だったため修理受付を行ったが、顧客が納得しなかったため従業員は店舗で謝罪した。さらに、顧客が翌日自宅まで来て謝罪することを要求し、従業員は4日間深夜まで謝罪させられた。顧客はその間「誠意を見せろ！」の一点張りだった。対応した従業員はその後しばらくトラウマを抱え、売場に出ることに恐怖を感じた。

#### 4. 宿泊業、飲食サービス業

- ・顧客が宿泊のたびに客室の清掃不備を指摘し、客室のグレードアップや顧客の前で清掃することを要求した。
- ・自動精算機での事前精算を案内されたことに不満を持った顧客が、従業員に対して大声で「おれは東京の不動産会社の社長だぞ」「お前なんかクビにしてやる」と発言。また、間に入った他の顧客に対しても暴言を吐いた。対応に加わった上役の従業員に対しても「名刺を出せ」と言い、差し出すとその場で破いた上で、「正座しろ」と要求。従業員がそれを断ったところ「キャンセルするぞ」等と言いつつ、最後は精算に応じた。さらに行き過ぎた暴言や他の顧客とのトラブルに発展することを懸念し、警察に相談後、返金と退館の対応を行った。
- ・顧客が半額シールの付いた弁当を自身の過失で落とし販売不可能な状態となった。従業員が衛生の観点でその商品は販売できない旨伝えたところ、その商品を販売するか、もしくは他の商品を半額にすることを求め、店内で騒ぎ続けた。
- ・従業員が顧客にすぐに対応できない場合に大声をあげて威嚇した。

#### 5. 生活関連サービス業、娯楽業

- ・顧客の安全を配慮し、サービス（靴の加工）を丁寧に断ったところ、フロア全体に響き渡る程の大声で怒鳴り散らす、暴言を吐く、靴を投げる、椅子を叩くなど2時間にわたり威圧的行動を取った。また、それ以降も不定期にその顧客が売場を訪れ怒鳴り散らすことが続いており、従業員が怯えている。

#### 6. 医療、福祉

- ・利用者が看護師をたたき、つねる、唾をはく、看護師にものを投げる、看護に必要な物品を破損する等した。
- ・利用者やその家族が看護師に「看護の内容が適切でない」と批判したり、処置やケアに対して「下手くそ」と発言したり、「ばかやろう!」「帰れ!」等大声で怒鳴りつけた。また、「お前じゃダメだ、いつもの人にして」と発言した。
- ・看護師が利用者やその家族から、体型や年齢のことをしつこく聞かれたり、卑猥な話を繰り返されたり、ケアに関係なく体を触ることを強要されたり、体の一部を触られたりした。
- ・看護師が利用者やその家族から、訪問時間外に居宅外で会うことを強要される、事務所で待ち伏せされる、ウェブカメラ・スマートホンで無許可に撮影される、自宅の場所をしつこく聞かれる等の行為を受けた。
- ・調剤薬局にて顧客が順番待ち中に、先に待っている他の顧客がいるにも関わらず、「急げ」「早くしろ」と圧力をかけた。また、薬剤師が薬の説明を始めると、薬剤師に対して暴言を吐いた。
- ・薬を過剰に内服することを希望する患者に対し、薬剤師と従業員ができない理由を伝えたところ、「殺すぞ」と発言した。