

警察が対応するカスタマーハラスメントについて

奈良警察署 生活安全課



どのような仕事をしていても、一定数、対応に苦慮する「悪質クレーマー」との関係に悩まされる場面がある。

執拗な要求や人格を否定する発言、さらに業務妨害が常態化するようであれば、「カスタマーハラスメント」として、明確かつ毅然とした対応が求められる。

このような悪質クレーマーの行為に対して「どの時点で警察に相談できるのか」等と疑問に思う経営者や担当者の方は多いのではないのでしょうか。



警察の主な対応

- **110番通報による現場対応**

暴行、傷害、脅迫、器物損壊等の違法行為に対して、警察官が現場急行して事案の沈静化を図ります。

- **口頭注意や警告**

悪質な居座りや長時間の執拗な要求、嫌がらせなどに対して、警察官がその場で警告や指導を行います。

- **相談、アドバイス**

緊急性の低い悪質クレームや今後の対策、証拠の残し方等について相談を受け、アドバイス等を行います。

- **訓練の実施**

クレーマーや不審者等の対応要領や110番通報などの訓練を実施しています。

警察に相談するメリット



1 その場でトラブルを鎮静化できる

警察が来るだけで相手が態度を変えたり、その場から立ち去ることも少なくない。

2 従業員等の安全を確保できる

警察に相談等することで「企業として従業員の安全を重視している」ということを明確にできる。

3 法的な判断を仰げる

相手の言動が犯罪に当たるか否かという法的な専門知識がないと迷ってしまうが、警察に相談すれば、法的観点からの判断を仰ぐことができる。

4 記録が残ることによって次の一手に繋がる

警察に相談等すれば相談記録として残るため、刑事事件化や民事対応を取る場合に「公的な相談履歴」として活用できる。

悪質クレマーの行為が 犯罪になる可能性



1 恐怖を与える【脅迫罪】

顧客が従業員を脅迫して恐怖を与えた場合。

例

- ・ 生命に関すること：「殺すぞ」
- ・ 身体に関すること：「痛い目に遭わせるぞ」
- ・ 自由に関すること：「このままで帰れると思うなよ」
- ・ 名誉に関すること：「ネットに晒すぞ」
- ・ 財産に関すること：「壊してやる」

これらは「危害の告知」と呼ばれ、口頭に限らず、手紙やメールなどの文章で告知したケースでも、脅迫罪として認められる。

2 理不尽な要求をする【強要罪】

顧客の脅迫によって、従業員が恐怖を覚え、不本意な行動を行ってしまう。

例

- ・ 従業員等に土下座させる
- ・ 謝罪文を作成させる

脅迫罪との違いは、要求を受けた従業員の口頭が伴うか否か。
例の他にも義務のない行為をさせたり、権利の行使を妨害したりすれば、強要罪に抵触する場合がある。

3 金銭を要求をする【恐喝罪】

脅迫罪は脅迫行為に加え、相手の財産を要求する行為が該当する。

例

- ・ 殴られたくなければ50万円用意しろ
- ・ 明日までに100万用意しないと殺すぞ

返金保証範囲内での金銭の要求は、顧客の口調が荒々しかったとしても脅迫罪に抵触しない場合がある。

4 業務を妨害する【業務妨害罪】

顧客の言動が業務に影響を与えるケースは、威力業務妨害。

例

- ・従業員を怒鳴りつける
- ・デスクを蹴ったり叩いたりする
- ・迷惑電話を繰り返す
- ・爆破予告する

顧客の行為が業務に支障をきたすような行為であるか否かが重要

5 居座る行為をする【不退去罪】

顧客による不当な居座り行為が対象となるが、不当な居座りであるか否かの線引きが難しい。

例

- ・「店長を出せ」「謝罪しろ」と要求し、長時間に渡って居座る

「退店してください」等と一定程度の意思表示行う必要がある。

6 暴行する【暴行罪・傷害罪】

従業員等に対して物理的な力を加えることによって成立する。

例

- ・店員に詰め寄って胸ぐらを掴む
- ・物を店員に投げつける

暴行により怪我を伴う場合は傷害罪が成立する。

7 物を壊す【器物損壊罪】

顧客が会社の設備等を破壊する行為は器物損壊罪に抵触する。

例

- ・ 怒りにまかせてカウンターの備品を壊す
- ・ 商品棚を倒して壊す
- ・ P O P や看板を破る

損害額の大小にかかわらず、物の破損や機能喪失が明確であり、それが故意に行われた場合に成立する。

8 名誉を傷つける【名誉毀損罪】

不特定多数の人に向け、特定の人あるいは会社の社会的評価を低下させる内容を公表したら、名誉毀損罪に抵触する。

例

- ・ Aさんは社長と不倫している
- ・ Bさんは詐欺行為を隠蔽している

不正を暴く等の公益が目的の場合は、名誉毀損にあたらず、あくまでも特定の人や会社の評価を下げる目的で公表される事実が規制の対象となる。

可能な限り証拠化する

- **音声の録音**

言った、言っていないとなるケースが多いため、電話や対面での会話内容を録音する。相手の同意なく録音しても違法にはならない。

- **防犯カメラ等の映像**

暴力行為、長時間の居座り、迷惑行為等についての証明となる。

- **メールやSNS等の履歴、スクリーンショット**

中傷誹謗、執拗なメール、SNSへの無断当校などの画面を保存

- **日時入りの詳細な業務日誌、メモ**

いつ、誰が、どこで、何をいわれたか（時系列で詳細に記載したもの）

- **診断書**

カスハラによって従業員が不調を訴えている等の場合はその診断書

警察へ通報するタイミングは？



いつ通報するというタイミングはありません。

身の危険を感じる等の緊急時は110番に通報してください。

こんなことで通報してもいいのかと迷うようなことがあるかもしれませんが、**迷うのであれば警察へ通報**しましょう。

通報が早いほうが解決しやすい場合もあります。

緊急ではない相談や過去の被害については、最寄りの警察署又は警察相談専用電話 # 9110に連絡をお願いします。