

2025 年 10 月 27 日

消費者の立場から見たカスタマーハラスメントの対策についての意見

一般社団法人 全国消費者団体連絡会

全国消団連では、消費者の正当な申し出（苦情・クレーム）までもがカスタマーハラスメントとして受け取られることで、排除されることを危惧しています。

消費者にとっては申し出を行うこと自体が大変勇気のいる行為であるうえに、様々な要因により必ずしも理路整然と説明できない場合や、高齢や障がい、病気等の様々な要因でコミュニケーションを十分にとることが出来ない場合もあります。

また、消費者の持つ脆弱性との観点からも、「消費者・事業者間の情報力・交渉力等の構造的格差」にも配慮いただきたいと思います。

事業者側でも申し出に対応する個々の場面において、消費者からの正当な申し出に対し、適切な対応ができない場合（たとえば、従業員への顧客対応の教育不足、顧客マニュアルや内部規定などが無い、それらがあっても十分に周知徹底されていないなど）もあると考えられます。こうした場合には、受け入れてもらえるはずの正当な申し出が、受け付けてもらえないこととなり、消費者の権利の侵害となる可能性にも配慮ください。

なお、著しい迷惑行為（理不尽なクレームや言動など）があった場合には、個別に警察を呼ぶなどして毅然と対策・対応いただく問題であり、広く消費者一般の問題として捉えるべきではないと考えます。

消費者の正当な申し出の適切な対応として、事業者がしっかり顧客対応できる体制を整えることが重要だと考えます。消費者基本法の第 5 条 4 項においても「消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること」が事業者の責務等として位置付けられています。

事業者の顧客対応の体制構築・強化に向けては「各従業員が顧客対応の力をより付けていただくための教育研修の強化」「顧客対応や危機管理などの各種マニュアル、内部規定の作成及び周知徹底」「組織全体としてフォローする体制の構築・強化」「従業員のメンタルケアなどサポート体制の構築・強化」などが必要ではないかと考えます。

また、消費者自身も正当な申し出をカスタマーハラスメントと受け止められるような言動とならないよう、より多くの消費者が、消費者の権利と義務について正しく理解するための消費者教育を強化が必要であると考えます。

社会全体での意識が変わっていくように、消費者、事業者がお互いの立場の理解を深めていくことも重要で、そのために対策を講じていくことができるとよいと考えます。

以上