

第2回顧客等からの著しい迷惑行為の防止対策の推進に係る関係省庁連携会議 関係団体ヒアリングでの意見について【当日資料】

一般社団法人 全国消費者団体連絡会

全国消費者団体連絡会は、1956年に設立し、消費者の権利の実現とくらしの向上、消費者団体活動の活性化と消費者運動の発展に寄与することを目的として活動しています。

2013年に一般社団法人に移行し、現在47の団体が会員として集い、消費者問題、食品の安全・表示、環境・エネルギーなどくらしに関わる様々なテーマについて、国の審議会への委員参加やパブリックコメントの提出などを通して消費者の立場から意見発信を行っています。また、専門家や行政などと連携し、学習活動・政策提言・立法運動に取り組んでいます。

1. 消費者の立場から見たカスタマーハラスメントの問題の受止めについて

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が十分にできない場合もあります。

また、「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えます。

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（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（カスタマーハラスメント・悪質なクレーム）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思えます。

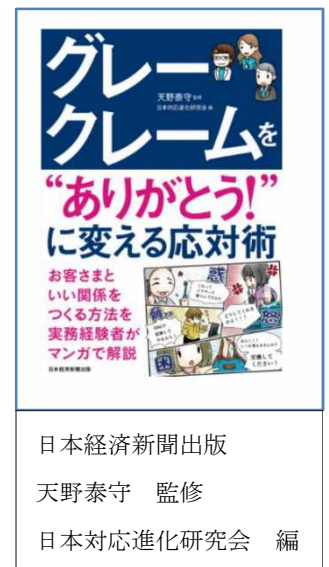
以上より、今回の会議においてカスタマーハラスメントの問題への防止策などを検討するにあたり、消費者が委縮してしまうような対応についてはとくにご留意いただき、事業者の顧客への対応力強化に資する施策を中心に検討いただきたいと思えます。

2. 全国消団連の取り組みについて

2020年7月、日本対応進化研究会と意見交換会を行った際の取り組みを紹介します。

同研究会編集「グレイクレームを“ありがとう!”に変える応対術」を紹介いただきました。この本は、主に顧客対応の従業員に向けて、消費者の声をできるだけ正当な申し出として受け止め、カスタマーハラスメントへとエスカレーションさせないように、その対応方法について漫画で解説されています。

従業員向けの本ではありますが、消費者も読めば、どこからが過ぎた要求・言動となるのか、客観的に理解することができるものとなっていましたので、会員団体に向けて周知をさせていただきました。



3. カスタマーハラスメントへの防止や消費者向けの啓発を進める上での留意点について

消費者の声を、正当な申し出として受け止め、カスタマーハラスメントへとエスカレーションすることを防止していくために、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。

本会議の検討におかれましては、以下のとおり事業者の顧客対応の体制構築・強化に向けた議論を行っていただきたいと思えます。

- 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

また、2. で紹介したように適切な対応事例を積み重ね、その事例を広く共有していくことが重要であると思えます。対応事例の共有については事業者だけでなく消費者にも周知することにより、お互いの立場の理解を深めていくことが可能ではないかと思えます。

このほか、消費者への啓発を進めるにあたっては、まず「消費者の権利と責任」についての認識を持っていただくことが重要だと思います。国際消費者機構（Consumers International）が提唱する「消費者の8つの権利と5つの責任（※）」は、消費者基本法にも盛り込まれています。

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していただきたいと思えます。

以上

(※) 【ご参考】 消費者庁ホームページ (消費者教育推進)

「消費者が権利を実現し、責任を果たすとはどんなこと？」より

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/teaching_material/material_004/pdf/material_004_190322_0007.pdf

