

## 悪質クレマーへの法的対応

大阪弁護士会 民暴委員会委員  
共栄法律事務所 弁護士 濱 和 哲

近時、悪質クレーム事案に関する相談が増えています。コンビニやガソリンスタンド等の店舗において、店員のささいなミスに対して過大な要求をするような事案が典型的な悪質クレーム事案の例であり、なかには、慰謝料等の名目で、法外な金銭請求がされる事案もあります。

もちろん、クレームのすべてが違法になるわけではありません。しかし、社会的に許容される範囲を超えたクレームは、仮にそのクレームのきっかけが店舗側のミスにあった場合であっても、違法と評価されることとなります。クレームに関し、適法と違法を区別する明確な基準があるわけではありませんので、その見極めが極めて難しい事案も多いのですが、クレームのなかには、店舗に対する要求行為が連日のように繰り返されて、明らかに業務妨害のレベルに達するものもあります。このような悪質なクレームに対しては、民事・刑事の両面から厳正に対応する必要があります。

悪質クレームに対する最初の対応としては、弁護士が店舗等の代理人となり、悪質クレマーに対し、警告書等の文書を送付する対応をとることが一般的です。一定の割合のクレームについては、弁護士名を表記した警告書等の送付によって収束する傾向にあります。それでもクレームがおさまらない場合は、次の対応として、裁判所に対し、店舗に対する連絡や面談を禁止する命令の発令を求める仮処分申立を行うことが考えられます。仮処分とは、訴訟手続とは異なり、緊急性のある事案について、裁判所が早期に審理を行い、命令を出すかどうかを判断する手続です。連日のように悪質クレームが繰り返されている状況下では、訴訟による解決では時間がかかり過ぎるため、仮処分申立により早期の決定を求めることが有効です。

仮処分手続においては、命令が発令される以前の段階で、裁判官・弁護士・クレマー本人が一堂に会し、審尋が行われることとなります。審尋において、裁判官からクレマー本人に対して厳しい指摘がなされて、悪質クレームがおさまるケースもあります。

他方、店員に対する暴言等が繰り返されるような事案については、暴行・傷害等の犯罪の成立も考えられることから、早期に警察に連絡し、刑事事件としての対応を求めることも必要です。

悪質クレームの多くは、ささいなトラブルがきっかけとなり、それがうまく解決できないままエスカレートするケースが多いといえます。一見、単純なトラブルのように見えて、解決が難しいというのが悪質クレーム事案の特徴の一つでもあります。一口に、悪質クレームといってもいろいろな類型があり得るところですが、いずれの事案についても、クレームの早い段階で、弁護士・警察に相談しておくことが重要でしょう。

以 上

※ 本内容における意見に関する部分は、執筆者個人によるものです。

※ 禁転載