

上手な利用方法とは？ カスハラ防止条例の



全国直販流通協会
顧問
弁護士
千原曜氏

東

京都のカスハラ防止条例が、2025年4月1日に施行されました。この条例自体は、企業に対して「カスハラを放置せず、然るべき手段を取ることを努力義務として課すもので、特に罰則などはないものです。しかし、特定商取引法適用企業にとって、この条例は、うまく利用すれば、今後、何かと役に立つ内容だと思っています。

まず、訪問販売企業であれば、親族などからの、理不尽な返品要求や謝罪要求などを受けることが多いと思います。

これまで、このような不当な要求を拒絶する明確な法的根拠はありませんでしたが、今後は、以下のような文言のもとに要求を拒絶する選択肢も出てきました。

「〇〇様からのご要望については、これ以上お応えすることができないことを通告致します。2025年4月1日に施行された東京都の条例をはじめ、多くの都道府県の条例によって、ご要求が厳しいお客さまに対する企業の適切な対応が義務づけられました。こうした背景もあり、本通告は、弊社の従業員の健全な職務環境を維持するために、やむを得ない措置となりますので、ご理解をいただければと思います」という内容です。

仮に条例がない都道府県でも、同

じような趣旨で回答することは可能だと思います。

また、連鎖販売企業であれば「強烈な会員」対策に悩む場面も多いと思います。

これまでは、会社の規約があれば、それに基づく指導ができる程度でしたが、今後は「〇〇様の厳しい態度については、多くの従業員や傘下の会員の皆様から苦情が出ております。2025年4月施行の都条例では、このような状態を放置することが禁止されています。今後、同じような対応が続く場合は、やむを得ず、〇〇様との会員契約を終了せざるを得ません」のような形で、強い指導を行う根拠になると思います。

また、実際に改善がない場合、除名を行うことも選択肢になります。仮に除名の是非が争われた場合でも、各地に条例が制定されるほど、カスハラに対する対応を、企業は迫られているわけです。「指導をしてもカスハラを続ける会員」を除名することについて、裁判所が合理性を認める可能性も、これまで以上に高くなっていると思います。

これまでは、対消費者という関係において、全く対抗する手段がなかった特商法適用企業にとっては、「新たな権利主張の根拠ができた」とも評価できる条例だと思っています。

さらに実践的な利用方法を考えてみましょう。東京都のホームページ(TOKYOはたらくネット)を見ると、企業向けの相談窓口が開設されており、電話相談ができる形になっています。

25年6月からは「専門相談員を配置した電話相談を開始予定」とされています。これは何かに似ていないでしょうか？

そう、「消費者」相談窓口です。これまで、当業界では、理不尽な要求(正当な理由のない過度な要求)をする消費者や消費生活センター相談員に手を焼いてきました。これは立派なカスハラだと思っています。

そこで、そのような理不尽な要求をされた場合、私ども企業も、東京都の「企業」相談窓口を利用して、クレームを申し立てることが可能だと思います。

なかなかないでしょうが、「消費相談窓口」VS「カスハラ相談窓口」のような構図もあり得るかもしれません。

なお、最後に、都条例も要求していることですが、各企業において、カスハラ対応についての社内規則、フローを用意することをお勧めします。お客さまに規約等が提示できる場合は、カスハラ対応の規約も用意されると良いでしょう。

たとえば、連鎖販売企業であれば、規約の中に、カスハラ禁止条項(会社の役員、従業員、あるいは他の会員に対して)を設ければ、問題がある会員に対して、ストレートに指導や処分を行うことができると思います。

従業員を守るためにも、また連鎖販売企業においては、これらに加えて、他の会員を守り、健全な組織運営を行うためにも、カスハラ対策について、社内体制をしっかりと構築するタイミングだと思っています。