

民暴弁護士の寄稿文



【民事介入暴力全国拡大協議会函館のご報告】

1 民暴委員会は、全国各地で設立されており、1年に2度全国の民暴委員会が集結し、研究発表を行います。私も、今年2025年5月に、初めて民暴委員会の全国大会に出席しました。今回は函館で開催されました。

今回の研究内容や発表内容は、行政におけるカスタマーハラスメント対策です。近年、顧客によるカスタマーハラスメントは社会問題となっています。カスハラに対応で、職員や従業員が心身に不調をきたす被害が、民間でも行政でも広く発生しており、その対策が急務となっています。

全国の民暴委員会においては、長年にわたる反社会的勢力に対する不当要求への対応、そのノウハウが蓄積されており、それらの知見をカスタマーハラスメントへの対応に応用しています。今回の発表は、カスタマーハラスメントという特性について、さらに対応を講じた素晴らしい内容でした。

悪質クレイマーは善良な市民とは大違いであり、不当要求を行う点でかつての反社会的勢力の不当要求行動と似ているところがあります。このような不当要求は、企業や行政の平穏な日常業務を大きく妨害し、職員や従業員に多大なストレスを与え、個人を害するとともに、組織全体、社会全体にとっても大きな損失となります。

カスタマーハラスメントにあたる不当な要求を拒絶することは、反社会的勢力からの不当な要求を拒絶するのと同様に、社会の安定した発展と市民の平穏な生活、行政の運営のために必要不可欠です。

会議では、不当な録音・録画への対応、嫌がらせを目的としていると推認される情報開示請求の濫用などへの対策について、具体的に、対応策を講じており、大変参考になりました。組織として、カスハラを許さない毅然とした姿勢をとることや、平時の備えと有事の対応について事前によく検討し、カスハラ対策を職員任せにせず職員を守る仕組みを作り、この仕組みを機動的に動かしていくことの重要性を改めて学びなおしました。

2 埼玉弁護士会民暴委員会では、責任者講習として、暴力団員による不当要求対策に加えて、悪質クレイマーへの対応方法についても取り扱っております。不当要求防止責任者講習を受講されるため、カスハラ対策に極めて有用であると思料いたします。

3 函館会議の研修内容は、実践的かつ学問的にもよく研究されており、大変勉強になりました。それに加え、埼玉弁護士会民暴委員会の多数のメンバーで函館を訪問できたことは、大変思い出になりました。

函館は、海と山に囲まれた夜景と景色が大変美しい街です。また、江戸時代の末期から港が開かれ、西洋文化と日本文化が時間をかけ融合し、独自の文化を築いており、その美しい文化や街並みが現在も残っています。

美しい洋館も多数残っており、洋館を再度利用して博物館として利用しているなど、建築的な美しさと博物館の楽しさを一度に楽しめました。

4 函館の食事やお酒は両方とも美味しいです。夜、モヒート専門のバーへ行きました。普段私はモヒートを飲むことはほとんどなかったのですが、その店のモヒートが美味しく、すっかり好きなお酒のベスト5に入るくらいになりました。バーでモヒートについて検索したところ、作家ヘミングウェイが好んで飲んでいたのでした。マスターに、どんなモヒートが飲みたいですかと聞いていただけだったので、「ヘミングウェイが飲んでいたらような本格的なモヒートを飲みたいです」と俄かの知識で回答しました。

すると、マスターは、「キューバで修行していたときに、ヘミングウェイのためのモヒートのレシピが保管されており、私はそのレシピを研究していますので、良かったらそのレシピに沿って作りましょうか。」と聞いてくださいました。「是非、飲みたいです」と述べました。そのモヒートも格別美味しかったです。

モヒート専門バーでは、ノンアルコールのモヒートのメニューもたくさんあり、飲む人も飲まない人も楽しめる本格バーというのは良いなと思いました。

観光も食事も最高でしたが、研究発表も最新鋭の研究内容や提案があり、本当に面白かったです。また、会議には、全国から700名近くの民暴弁護士が終結しており、その様子も圧巻でした。

民暴委員会では、研修も事例研究も充実しているだけでなく、愉快で尊敬できる同業者と集結し、時にともに観光し、食事をして、日々のふとした気持ちを共有できるのは、大変楽しく、貴重な時間であるなど、実感する函館大会でした。

寄稿者

〒359-1114

埼玉県所沢市北有楽町 24-10 エールプラザ航空公園 305
久留勲法律事務所

電話：042-928-6220

弁護士 久留 多美恵

この原稿は、公益財団法人埼玉県暴力追放・薬物乱用防止センターが賛助会員に配信しているメールマガジン「埼玉県暴追センター通信No.199」から転記したものです。