

1.当該カスタマーハラスメント事案が発生した年及び月

令和7年4月

2.請求者が行う事業活動が属する業種

運輸業

3.カスタマーハラスメントに該当すると判断した行為者の言動

行為者が配送を依頼した荷物が破損した際、請求者側の責任であると一方的に威圧的な態度で主張し、暴言、脅迫的かつ侮辱的な発言、謝罪の要求、弁償金の過大請求等を行った。担当者及び責任者は問題発生後すぐに対応にあたったものの、行為者の言動により強い精神的ストレスを受けた。

[要求内容]

- ・自宅に謝罪に来るよう要求
- ・呼び出した際の飲食代を支払うよう要求
- ・破損した荷物の再購入にかかる同行の要求及び交通費の請求
- ・荷物の破損によりキャンセルとなった予定に係る交通費の請求
- ・弁済する旨をメモに残すよう要求
- ・土下座の要求

[手段・態様]

- ・馬鹿野郎、嘘つきとの発言
- ・新聞社に言うとの発言
- ・威圧的な態度
- ・土下座しているところを撮影するぞと発言

4.確認又は認定を行った理由

請求者からの聞き取り、請求者による録画等の証拠資料、及び行為者からの陳述書をもとに事実関係を検証した結果、当該言動が実際にあったことが認められた。

要求内容の妥当性がなく、その手段・態様が社会通念上不相当である。さらに、就業者の就業環境を害するおそれがあることから、カスタマーハラスメントに該当すると判断された。

5.警告

桑名市長は、令和7年6月30日、行為者に対し、以降同様の言動をしないよう警告書を発した。