

僅供委員問政所需參考
不代表本院意見或立場

編號：2722

一、題目：日本「顧客騷擾防止條例」簡介

二、議題所涉法規

民法

三、背景說明（緣起）

國內一間醫院急診室於2025年3月10日發生暴力事件，一名男子疑似不滿不能住院，在護理站推倒血壓計、舉椅子砸向護理師，並當著警方的面拿拐杖丟護理長並致人挫傷¹；2024年12月一名男子因不滿購入的煎餃中有一顆焦黑，拒絕攤商當場換新或退款，連續多日到攤位大鬧、指控攤商詐欺、侵占，要求店家登報道歉²。顧客對店家或服務提供者提出過度或不合理要求情事時有所聞，日本亦不例外。為因應顧客對就業者的極端滋擾行為、損害工作環境的行為等，東京市於2024年10月4日通過「顧客騷擾防止條例」（カスタマー・ハラスメント防止条例）（下稱本條例），規範對象不僅是到商店消費的顧客、設施使用者，也包括前往政府機構辦事的民眾，本條例並將於2025年4月1日起實施³。

¹ 男子當場被依現行犯逮捕，其實他過去就多次在醫院對護理師施暴，前科累累，這次因違反醫療法妨害醫護執行職務，被裁定羈押。詳參鍾孟翰，急診室暴力！男疑不能住院「警面前砸護理長」，華視新聞網，2025年3月11日，網址：

<https://news.cts.com.tw/cts/society/202503/202503112447128.html>，最後瀏覽日期：2025年3月17日。

² 該案店家不堪其連日騷擾，最終報警求助。警方認定李男行為已嚴重影響公共秩序，依《社會秩序維護法》將他移送法院，近日台南地方法院裁罰李男8,000元，詳參：吳妍、鄭祺耀，終極奧客！因「1顆煎餃焦黑」無理大鬧攤商 連日糾纏店家最終遭罰8千元，鏡週刊，2025年2月5日，網址：<https://www.mirrormedia.mg/story/20250205edi004>，最後瀏覽日期：2025年3月17日。

³ 東京都政府網站，新聞稿，2024年12月25日，網址：

<https://www.metro.tokyo.lg.jp/information/press/2024/12/2024122511>，最後瀏覽日期：2025年3

四、問題爭點

日本新聞上不時可見「カスハラ（カスタマーハラスメント之簡稱）」（顧客騷擾；Customer harassment）一詞，服務人員遭受不當要求、侮辱等「奧客事件」成為備受關注議題。我國近年工商服務業雖以服務態度提升著稱，惟當「服務至上」的精神遭到濫用，面對顧客的不合理要求、投訴、甚至侮辱或暴力言行，「顧客至上」不再是免死金牌，國內對此議題較乏完整的調查及保護機制，爰介紹日本法制，俾供我國未來調整法制之參考。

五、探討研析

（一）立法背景：顧客騷擾案件增加，但多數企業無因應對策

根據日本產業工會組織針對3.3萬名服務業從業人員問卷調查顯示，2年內曾遭到顧客騷擾的比例高達46.8%，嚴重者甚至造成服務業從業人員辭職、憂鬱症、自殺等憾事。日本騷擾協會（日本ハラスメント協会）表示顧客騷擾的諮詢案件在近4年間增加了12倍，近期亦不乏企業推出應對方針，如高島屋集團、牛井連鎖店「松屋」等，均明定客人不得對員工誹謗中傷、在社交媒體上散播惡質言論等規定⁴。惟半數以上企業(55.8%)對嚴重滋擾行為缺乏對策，而規模較小的企業(員工數99人以下者)更達73.8%無對策⁵。

根據日本厚生勞動省針對約8,000名企業員工關於顧客騷擾

月17日。

⁴ Nene, 杜絕奧客！日本首例「顧客騷擾防止條例」出爐，東京都2025年4月起實施，樂吃購！日本，2024年10月9日，網址：<https://www.letsgojp.com/archives/698181@www.letsgojp.com>，最後瀏覽日期：2025年3月17日。

⁵ 據針對全日本7,693家公司的調查，對顧客騷擾無相關對策之比例：員工數1,000人以上的企業為37.2%，員工數300~999人的企業為48.9%，員工數100~299人的企業為62.0%，員工數99人以下的企業為73.8%，企業規模小的企業往往性較低。詳參：厚生勞動省定義「顧客騷擾」並要求企業採取措施，NHK，2024年11月26日，網址：

<https://www3.nhk.or.jp/news/html/20241126/k10014649791000.html>，最後瀏覽日期：2025年3月18日。

進行之調查，嚴重的滋擾行為主要類型包含：1. 「持續的、持久的行為」（占57.3%），例如頻繁抱怨或鬼打牆式問同樣問題、2. 對受害者大吼大叫或暗示與反社會分子有聯繫等「恐嚇行為」（占50.2%）、3. 涉及威脅、誹謗、侮辱、要求受害者下跪等「心理攻擊」（占33.1%）。而經歷顧客騷擾的從業員工，身心方面之影響包含：感到憤怒、沮喪焦慮、嚴重失眠，或需要請假、就診、心理治療或服藥、失去工作動力甚至辭職⁶等。

（二）定義及適用範圍：包含東京都內企業和公營機構

日本厚生勞動省制定之「顧客騷擾企業對策手冊」（カスタマーハラスメント対策企業マニュアル）指出企業應避免讓顧客騷擾情事再次發生，並預防從業員工因顧客騷擾導致精神疾患或離職⁷。本條例第2條第5款將「顧客騷擾」定義為「顧客對就業者在其業務範疇內進行的重大騷擾、損害就業環境之行為」，並於第4條明確規定「任何人均不得在任何場合進行顧客騷擾行為」，適用對象包括在東京都內工作的工作人員、顧客、企業和公營機構，也包含居民、議員、志工等。另第9條第2項明定當員工遭受顧客騷擾時，業主需確保其人身安全，並要求顧客停止該行為，同時第5條也明定需注意不得當侵害顧客的正當權利。除東京都外，日本三重縣、埼玉縣、北海道等地方政府，也努力推動制定防止顧客騷擾條例。國家層級方面，由日本勞資雙方組成的「勞動政策審議會」正討論推動相關法律⁸。

承上所述，滿足以下3個標準的行為定義為「顧客騷擾」：1.

⁶ 該調查顯示員工遭受顧客騷擾後的感受及影響為：我感到憤怒、沮喪、焦慮等佔63.8%，我失去了工作動力佔46.1%，我無法入睡佔16.7%，我花更多時間請假佔5.7%，我不得不去醫院或吃藥佔3.8%，同前註。

⁷ 日本厚生勞動省「顧客騷擾企業對策手冊」，頁44-46，2022年2月25日，網址：https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html，最後瀏覽日期：2025年3月19日。

⁸ 東京都議會通過防「奧客」條例 對象包括洽公民眾，客新聞，2024年10月4日，網址：<https://hakknews.tw/2024/10/04/tokyos-parliament-passes-bill-to-protect-oo/>，最後瀏覽日期：2025年3月18日。

由顧客、商業夥伴、設施使用者或其他相關人士所實施；2. 言語或行為超出社會可接受的標準(顧客要求之內容、手段或方式不適當或不合理)；3. 對從業人員的工作環境造成損害(指員工遭受身體或精神上的痛苦，並且這種痛苦對員工履行工作職責的能力產生重大不利影響或阻礙⁹)。例如曾發生一餐館遭同一人撥打970次無聲電話、某顧客8天內用公共電話撥打 KDDI 電信公司之免費客服電話400多次(妨礙業務-大量撥打投訴電話)；拖延出院時間逾4小時(無正當理由應離開而未離開)；酒醉旅宿住客反覆要求服務人員提供幫助、不合理的延遲退房要求；在烈日或寒冷天氣之室外對快遞人員斥責或傳教達半小時以上；顧客試圖毆打或開車撞人；要求醫護人員順便照顧病人的「家屬」；地方公務員被同一民眾反覆投訴或電話抱怨同一事件達53次；怪獸家長要求全天坐在教室後方監看老師授課狀況¹⁰等，均為日本嚴重顧客騷擾實例。

(三)企業因應顧客騷擾之對策

由於本條例目前未設罰則，東京都議會上有人建議當局應設置支援錄音、錄影設備，以利確認事實、較能有效抑制騷擾事件¹¹。為減輕顧客騷擾對員工的不利影響，本條例列出了企業應採取的措施，例如完善教育訓練以提高員工意識、設立員工諮詢窗口、建立適當回應詢問機制讓員工得以遵循，以及其他防止顧客騷擾所必須的措施¹²等。例如首都高速道路局每年接獲超過60萬次電詢，部分電話為開錯路的駕駛使用辱罵語言或責怪其報錯路並堅持「無法接受再次支付過路費」等冗長投訴。該局在2023年製定了「通話中斷手冊」(切電マニュアル)來保

⁹ 詳參 NHK，同註5。

¹⁰ 西川暢春，カスハラ案例！詳細解釋實際發生的客戶騷擾示例，咲くや企業法律事務所，2025年2月26日，網址：<https://kigyobengo.com/media/useful/3732.html>，最後瀏覽日期：2025年3月17日。

¹¹ Nene，同註4。

¹² カスタマー・ハラスメント防止条例第13條。

護員工，若出現以下情況之一時：1. 即使答覆內容沒有問題，但同樣的要求持續了30分鐘以上；2. 要求內容不合理；3. 言論或語氣具有威脅性，服務人員會向顧客方說明理由說：「我們已經充分考慮了您的意見，請原諒」，並被授權掛斷電話¹³。

(四)意思表示一致時才成立契約，服務提供者亦有拒絕奧客之權

參照日本對防止顧客騷擾已有明確法律規定之，我國制度上，店家或服務提供者是否有拒絕奧客的權利？依我國民法第153條¹⁴第1項規定：「當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。」。例如若某餐廳張貼告示或服務人員告知該餐廳有用餐時間限制為2小時及禁止喧嘩等規則，顧客通常是可接受餐廳的規則才入座消費。當客人和店家雙方就交易內容達成一致意見時，買賣契約才算正式成立。這意味著店家可對客人提出合理要求和遵守店內規章制度等。顧客有自由選擇是否消費的權利，如果顧客不同意這些條件，店家或服務提供者有權不與其交易及拒絕其不合理之要求¹⁵。惟顧客騷擾或消費糾紛案件型態多元，是否依民法所規定即可解決各種問題，亦或可參考日本立法例模式進行法制調整，以健全調查及保護店家或提供服務者的周延制度。

撰稿人：楊蕙如

¹³ 負責興建和管理東京都內高速公路之首都高速道路局，製作「切電マニュアル」，詳參 NHK，同註5。

¹⁴ 民法第153條規定：「當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。當事人對於必要之點，意思一致，而對於非必要之點，未經表示意思者，推定其契約為成立，關於該非必要之點，當事人意思不一致時，法院應依其事件之性質定之。」

¹⁵ 雷皓明，遇到奧客怎麼辦？可以提告嗎？律師教你如何自保！，喆律法律事務所，2025年1月22日，網址：<https://zhelu.tw/post/terrible-customer>，最後瀏覽日期：2025年3月17日。