壹、前言

近年來，企業前線員工頻繁遭遇來自顧客的非理性對待，甚至涉及人身攻擊與語言羞辱。

從桃園機場地勤人員遭辱罵事件，到超商員工因勸導顧客戴口罩而遭毆打，這些情況屢見不鮮。事件頻率之高，已顯示「顧客騷擾」議題亟需重視與因應。

貳、何謂顧客騷擾？

日本厚生勞動省將「顧客騷擾（カスタマーハラスメント）」明確定義為：

> 「顧客、用戶等基於其立場或地位的優勢，對勞動者施加的超出合理範圍的不當言語或行為。」

常見類型包含：

- **過度責難與羞辱言語**
- **無理取鬧與過高要求**
- **長時間滯留與故意干擾作業**
- **拒絕付款與惡意投訴行為**

這些不當行為不僅嚴重影響服務品質，更損害工作人員的身心健康，導致職場壓力劇增、離職率升高，形成職場環境的不穩定因素。

參、顧客是「神」？——對款待文化的誤解

日本長期以來強調「款待精神（おもてなし）」，原意為溫柔細膩的待客之道。然而，在實務運作上卻常被誤解為「顧客永遠正確」，演變為「顧客至上主義」。

這種扭曲的觀念，使基層員工在面對顧客挑釁或攻擊時，不敢反應或申訴，反而擔心自身遭懲處。職場因此形成高度壓抑的文化，造成勞動人權的結構性侵害。

肆、日本的應對作法與制度建構

2022年，日本政府修正《職場騷擾防止法》，正式將「顧客騷擾」納入企業防制責任中。

2024年，**東京都率先制定《顧客騷擾對策條例》**，成為全國首例地方立法。條例規定如下：

- 明確要求企業建立**內部通報與應變制度**
- 對員工進行**教育訓練與模擬演練**
- 要求雇主負起**預防與善後之義務**
- 鼓勵企業制定**顧客應對手冊與行為準則**

此外，日本企業如JR東日本、全家便利商店等，也陸續推出「反顧客騷擾政策」，張貼告示於門市中，提醒顧客保持理性尊重。

伍、對台灣的啟示與建議

台灣亦面臨類似狀況，服務業與第一線公務人員頻繁遭遇顧客不當行為。目前雖有《職業安全衛生法》部分保障勞工，但尚未明文規範顧客騷擾之防治機制。

未來可考慮以下方向：

1. **法制化與政策推動**：
   探討將顧客騷擾納入勞動保護架構，訂立明確的「防制指引」或地方自治條例。

2. **建立通報與協助機制**：
   鼓勵單位設置通報窗口，並提供心理支持或法律諮詢。

3. **內部教育訓練與模擬演練**：

定期培訓前線員工應對技巧，提升危機處理能力。

4. **轉化觀念、引導社會輿論**：
   推動「理性消費、尊重對待」社會氛圍，讓顧客理解，尊重服務者是基本責任。

陸、結語

顧客騷擾不僅是個案，更是制度與文化的警訊。防制顧客騷擾的推動，不應僅止於企業內部自律，而須透過制度設計、法制建構與社會溝通，共同打造一個安全、健康、尊重的勞動與服務環境。