

# カスタマーハラスメント 対応マニュアル

令和8年4月

社会福祉法人御代田町社会福祉協議会

# 目次

<b>第1 カスタマーハラスメントとは</b>	1
1 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの	1
2 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの	1
3 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの	2
<b>第2 カスタマーハラスメントへの基本的対応</b>	3
1 初期段階の対応	3
2 カスタマーハラスメントへの対応原則	4
<b>第3 カスタマーハラスメントの類型と対応例</b>	8
1 長時間拘束型	8
2 リピート型	8
3 暴言型	9
4 暴力型	9
5 威嚇・脅迫型	9
6 権威型	10
7 施設外拘束型	10
8 SNS／インターネット上での誹謗中傷型	11
9 セクシュアルハラスメント型	11
10 対応時の留意点	12
<b>【参考1】カスタマーハラスメントが抵触する法律</b>	13
<b>【参考2】カスタマーハラスメントの対応フロー</b>	15
<b>【参考3】カスタマーハラスメント対策要綱</b>	16
<b>【参考4】カスタマーハラスメントに関する企業の責任</b>	19
<b>【参考5】相談機関等</b>	20

# 第1 カスタマーハラスメントとは

本マニュアルでのカスタマーハラスメントとは、利用者や取引先など（以下「利用者等」という。）からのクレーム全てを指すものではありません。「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和4年2月厚生労働省作成）」において示されている考え方に基づき、利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるものをいいます。

## 『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和4年2月厚生労働省作成）』

企業の現場においては、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」がカスタマーハラスメントであると考えられています。

## 1 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- (1) 根拠とする事実関係や因果関係がない場合
- (2) 法人が運営する事務事業に関係がない場合
- (3) 法人が提供するサービス等に瑕疵・過失が認められない場合
- (4) 法人が提供するサービス等の内容とは関係がない場合
- (5) 法人と締結した契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求する場合

### 【要求の内容が妥当性を欠く場合の例】

- 1 事実や根拠がないこと、及び法人に瑕疵・過失が認められないことに対する対応の要求
- 2 過剰な要求や不当な言いがかり
- 3 過大な補償、減額、謝罪の要求
- 4 どのように対応すれば良いのか分からぬ曖昧な要求
- 5 法人の事務事業に直接関係のない、他団体等の取り組み等に関する要求
- 6 性的・性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求

## 2 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- (1) 手段・態様が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的又は性的である場合

### 【要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いものの例】

- 1 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 2 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 3 威圧的な言動
- 4 土下座の要求
- 5 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 6 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 7 差別的な言動
- 8 性的・性的な言動
- 9 職員個人への攻撃、要求

### 3 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- (1) 商品交換の要求
- (2) 金銭補償の要求
- (3) 謝罪の要求（土下座を除く）

【要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるものの例】

- 1 サービス利用料の著しい減額を要求
- 2 サービス等の内容に無関係である不当な損害賠償の要求
- 3 法人側に瑕疵・過失が認められない場合における執拗な謝罪の要求

#### 【留意事項】

- 1 クレームや苦情は、サービスや職員の態度等に対して不平や不満を訴えるもので、それ自体が問題とはいえず、業務改善やサービスの向上につながるものもあります。
- 2 クレームや苦情のすべてをカスタマーハラスメントと判断するのではなく、まずは適切な対応に努め、その上で、客観的に見て要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲かという点から、カスタマーハラスメントの該当性を判断することとなります。
- 3 障がい者から労働者に対して、障害者差別解消法で禁止されている不当な差別的取り扱いをしないように求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらず、その実施に伴う負担が過重ではないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないことに留意が必要となります。

## 第2 カスタマーハラスメントへの基本的な対応

利用者等からのクレームや苦情に対しては、それぞれの事情に配慮した上で、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど、適切かつ迅速に対応することが重要です。

このため、以下の事項に留意しつつ、初期段階から適切な対応を心掛け、まずはカスタマーハラスメントの予防に努めます。

その上で、クレームや苦情が長期化するなど、悪質な事案へと発展した場合には、カスタマーハラスメントとして組織的に対処する必要があります。

### 1 初期段階の対応

#### (1) 冷静に対応する

- ① 苦情等を寄せる方の中には、感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見を主張する方もいますが、これに反応して感情的になると話がこじれてしまう場合があります。
- ② 相手の話に真摯に耳を傾けて、専門用語などは使わず丁寧な言葉遣いで接し、冷静に事実関係や主張の内容を把握します。
- ③ 高齢者や障がい者、外国人など、相手方の特性に応じて、適切に対応します。

#### (2) 事実関係を正確に把握する

- ① 5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）により話の内容を把握し、「対象」、「理由」、「要求」などを特定していきます。
- ② 相手の話が理路整然としない場合であっても、途中で話を遮ることや反論することはせず、まずは一通り話を聞き、内容に不明確な部分などがあれば質問をして確認し、苦情等の要点を整理します。
- ③ 苦情等に対して的確に対応するほか、不当な要求を排除するためにも、相手方の住所、氏名、連絡先等を確認し、相手方を特定するよう努めます。また、対応した日時、場所を含めて、相手の言動など事実関係を詳細に記録します。

#### (3) むやみに謝罪はしない

- ① 苦情等を受けた時点では、正確に状況が把握できていないことから、法人として事実や責任を認めたような発言は行わないよう留意する必要があります。
- ② 一方で、対応時の不手際など、相手が不快な思いをしたという事実に對してお詫びをすることは、相手が冷静になることにつながります。（「お待たせしてすみません」等。）
- ③ この場合、何に対するお詫びなのかを明確にし、相手が法人として事実や責任を認めたと受け取らないように注意します。

#### (4) 会長、事務局長、係長及び管理者と情報共有

- ① 利用者等から確認した情報は、会長、事務局長、係長及び管理者と情報を共有します。
- ② 正確かつ迅速に状況を把握するため、対応した職員は、利用者等の要望のみならず、可能な限り事実関係を時系列で整理して報告するよう努めます。

## 2 カスタマーハラスメントへの対応原則

カスタマーハラスメントへの対応において、担当職員を孤立させてしまうと、その職員に大きな精神的負担を生じさせ、このような負担から誤った判断や対応をしてしまい、結果として対応が更に困難となり、業務やサービスの提供に大きな支障を招くおそれがあります。

こうした事態に至らないよう、組織として、毅然と適切に対応することが重要です。

### 【カスタマーハラスメント判断のポイント】

- 1 クレーム・苦情等の「対象」は、法人のどのような行為か。具体的に特定できるか。
- 2 「理由」は何か。いつ、どこで、誰が、どのような被害等を受けたのか。事実関係を明らかにする証拠や証言はあるか。
- 3 「要求」は何か。法人と因果関係はあるか。違法、不当ではないか。理由との相違性はあるか。
- 4 「要求行為」は違法、不当ではないか。対応に大きく時間が割かれるなど、業務に影響は生じていないか。

#### (1) カスタマーハラスメントが疑われる場合の対応

##### ① 現場での対応

- ア その場では対応せず、相談室等に招いて2人以上で対応します。(時間、人、場所を変えて対応する。)
- イ 質問を交えながら、詳細に情報を確認し、メモを取りながら要点を確認します。
- ウ 極力議論は避け、問題を解決しようとする前向きの姿勢を相手に感じさせます。
- エ その場しのぎの回答はせず、対応できないことは、毅然とした態度で断ります。
- オ 相手を落ち着かせたい場合は、後で確認して回答するなど、冷却期間を設けます。

##### ② 電話での対応

- ア 顧客との発言内容と齟齬が出ないよう、メモを取りながら復唱して確認します。
- イ 対応できることと、できないことをはっきりさせ、相手に過大な期待を抱かせないようにします。
- ウ 即時に回答できない内容については、事実を確認してから追って返事します。
- エ 電話機の録音機能がある場合には録音します。

#### (2) 組織的に対応する

##### ① 速やかに上長に報告する

職員は、クレームや苦情への対応に苦慮する状況にある場合、事態が悪化する前に速やかに上長に報告します。

上長は、部下職員の対応に目を配り、対応に苦慮している状況を把握し、部下職員から相談があった場合は、対応を交代したり同席して対応し、カス

タマーハラスメントに該当すると判断した場合は、毅然と適切に対応します。

② 複数で対応する

対応は、相手と同数以上の人数で行い、対応する前に会話の記録、緊急時の通報など、それぞれの役割分担を事前に決めておきます。

③ 責任者は最初に対応しない

責任者が最初に対応してしまうとその場での判断を求められ、その後も責任者が対応しなければならなくなることから、相手が「あなたでは話にならない、責任者を出せ。」などと要求しても応じることなく、「私が担当ですので、お話を伺います。」、「上長には私から報告します。」などと告げ、責任者には最初に対応させないようにします。

④ 場所を選定する

対応は、管理権限の及ぶ場所で行うことを基本とし、ドアを開放するなどして室内の状況が室外から確認できるようにし、できるだけ密室状態にしないようにします。

⑤ 時間を設定する

カスタマーハラスメントへの対応に長時間を割かれると、職員に過度な負担を与えるだけでなく、業務への支障を生じ、結果的にサービスを低下させることにもなりかねないことから「業務の都合上、○時までならお話しを伺うことができます。」など、対応できる時間を設定し、相手に告げてから対応します。

話が進展しなければ、「お約束の時間となりました。これ以上お話しをお聞きしても、私どもの考えはお伝えしたとおりですので、お引き取りください。」などと告げ、対応を終了します。

なお、相手方の特性に応じた対応が必要なケースや、事実関係の把握に時間を要するケースもあることから、対応終了は、状況や場面に応じて適切に判断します。

【時間の目安】

- 1 電話対応の場合……30分
- 2 対面対応の場合……60分

暴行、脅迫、暴言、誹謗・中傷といった悪質な行為については、設定した時間にならなくとも対応の終了を判断する。

⑥ 事案について事務局長を経由して会長に報告し、法人全体で共有する

対応終了後、事実関係を時系列で整理し、事務局長を経由して会長に報告します。また、再度クレームや苦情等があった場合には、法人内の他の職員が対応することも想定されることから、事案を法人全体で共有し、次回に備えます。

法人内の他の事業所等と連携して対応が必要になる場合などは、速やかに関係事業所等に連絡し、対応について協議します。

なお、次のいずれかに該当するものについては、事務局長を経由して会長に報告書を提出します。

- ア 警察や地方自治体等、法人外に通報又は報告する必要がある事案
- イ 弁護士に相談する必要がある事案
- ウ カスタマーハラスメントが繰り返されるおそれがあると認められる事案
- エ その他報告することが適当であると認められる事案

⑦ 個別の対応方針を定めて、各事業所等の内部及び法人全体で共有する  
繰り返される事案については、対応方針をあらかじめ定めて各事業所等の  
内部及び法人全体で共有し、どの職員が対応しても統一した対応がなされる  
よう備えます。

(3) 毅然と対応する

① 議論は避ける

無用な議論をすると、矛盾した説明や失言に至り、それを突かれるおそれ  
があることから、議論は避け、要求に対して端的に回答するようにします。

② 曖昧な回答はしない

回答に当たっては、曖昧な言動は慎み、相手に少しでも期待を持たせるよ  
うな発言や、その場しのぎの回答はしないように注意します。

事実関係の確認が必要なものは即答せず、「事実関係を確認してから後一日  
回答します。」と対応します

③ 発言内容を録音する

話が長時間に及び、内容が多岐にわたるなど、メモでは正確な記録を残す  
ことが難しい場合や、相手が感情的になり厳しい口調や威圧的な態度で意見  
を主張する場合は、内容の正確な把握・記録や相手の不当な圧力を抑止する  
ため、会話を録音します。

録音にあたっては、「齟齬がないよう、内容を正確に記録するため、録音  
させていただきます。」などと録音の目的を説明し、相手の同意を得ることを  
基本としますが、脅迫や暴言など、違法性、悪質性が高く、法的な対応など  
も見据えて発言内容を証拠として残す必要がある場合は、相手の同意を得る  
ことなく録音しても差し支えありません。

④ 警告する

脅迫や暴言など、違法性、悪質性が高い言動があった場合には、「そのよう  
な発言（行為）をされるのなら、これ以上お話しはできませんので、そのよう  
な発言（行為）は控えてください。」などと告げ、適宜、不当な言動をやめ  
るよう複数回、警告します

⑤ 対応を中止する

警告に応じず、違法性、悪質性が高い言動を続ける場合や、法人として対  
応できないことを求めている場合は、対応ができないことを説明し、対応を  
終了します。

また、生命、身体、財産に危害を加える旨の発言があった場合には、直ち  
に対応を中止します。

(4) 法的に対応する

① 利用制限権の行使

対応を終了・中止しても退去が見込めない場合は、複数回、退去するよう  
警告し、それでも退去せずに応対を求める場合は、業務に支障が生じている  
旨を事務局長に連絡の上、その指示を受けてください。

御代田町地域福祉センター設置及び管理運営に関する条例（平成10年御  
代田町条例第17号）第6条には「指定管理者は、公益を害するおそれがある  
と認められるとき、又は管理上支障があると認めるときは利用を制限し、又

は利用の承認を取消し若しくは停止することができる。」と規定されています。

また、民法（明治29年法律第89号）第521条には「契約の締結及び内容の自由」が規定されており、法人が提供する各種サービスの契約書には「ハラスメント等が認められた場合における事業者からの契約解除」が規定されています。

② 警察に通報する

複数回の退去警告に応じない場合や、暴行、脅迫、器物損壊等などの犯罪行為（犯罪に当たる可能性がある場合も含む。）がある場合は、相手に「警察に通報する」旨を告げた上で、警察に通報します。

（5）弁護士に相談する

対応に当たっては、主張の根拠となる法律の規定などを確認し、これらに基づき毅然と対応することが重要です。弁護士に相談した上で対応している旨を告げることで、相手の行為が止むこともあります。

法人としての対応や回答内容に法的問題がないか確認する必要がある場合や、相手が「訴えてやる。」と主張するなど、訴訟に発展する可能性がある場合、法的な対応を検討する必要がある場合などは、弁護士に相談します。

顧問弁護士など、業務の関係上適当な相談先がない場合は、施設設置者又は事業認可者である地方公共団体に相談することも可能です。

### 第3 カスタマーハラスメントの類型と対応例

カスタマーハラスメントに該当する行為は様々なパターンが想定され、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、カスタマーハラスメントに該当する行為は大きく九つの類型に分けられています。

実際の場面では複合的な事案も想定されることから、「組織的に対応する」、「毅然と対応する」、「法的に対応する」を基本として、類型それぞれの対応例を踏まえ、状況に応じて適切に対応します。

#### 1 長時間拘束型

長時間の電話や居座りにより、対応に当たる職員を長時間拘束する。

##### 【対応例】

- 1 対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる。  
「ご説明したとおり、これ以上こちらで対応できることはできません。」
- 2 長時間にわたることが予想される場合は、対応できる時間を設定する。  
「他の予定もございますので、○時までならお話を伺うことができます。」
- 3 膠着状態となり、設定した時間を経過した場合は、退去を促す。(電話の場合は切る。)  
「お時間となりました。他の予定がございますので、お引き取りください。(電話を切らせていただきます。)」
- 4 退去を求めて応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、上長や警察に通報することを告げ、通報を検討する。

#### 2 リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問合せをしてくる。または、面会を求めてくる。

##### 【対応例】

- 1 繰り返し行われる不合理な問合せには対応できない旨を伝える。  
「以前より何度も伺っておりますが、何度もご説明しているとおり、こちらで対応できることはできません。」
- 2 なおも繰り返し問合せがある場合には、対応を打ち切ることを伝える。  
「その件につきましては、何度もご説明しました。同じお話をしたら、対応を打ち切らせていただきます。(電話を切らせていただきます。)」
- 3 行為がやまない場合は、警察や弁護士への相談を検討する。

### 3 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

#### 【対応例】

- 1 暴言を聞き流してしまうと行為が許されるものと誤解される可能性があることから、発言のたびに暴言をやめるよう複数回、警告する。  
「そのような発言をされるのなら、これ以上お話はできかねますので、そのような発言はやめてください。」
- 2 侮辱的発言や名誉毀損、人格を否定する発言に関しては、後で事実確認ができるよう記録（録音）する。  
「馬鹿」というのは侮辱的な発言です。この後の発言は、対応の証拠として録音させていただきます。」
- 3 警告を複数回行っても暴言をやめない場合は、対応を中止し、退去を促す。  
(電話の場合は切る。)  
「再三、やめてくださいと伝えても収まらないので、これ以上対応できません。お引き取りください。(電話を切らせていただきます。)」
- 4 退去を求めて応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、上長や警察に通報することを告げ、通報を検討する。

### 4 暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

#### 【対応例】

- 1 相手から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、安全を確保する。
- 2 直ちに警察に通報し、その旨を上長に報告する。また、可能な限り状況を記録（録音）する。

### 5 威嚇・脅迫型

「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為をとる。または、脅しをかける。

#### 【対応例】

- 1 恐怖を感じる言動に対して、怖いという感情を相手に伝え、やめるよう複数回、警告する。  
「その発言はどういう意味でしょうか。脅しですか。怖いです。」  
「そのように威圧的ではお話ができません。やめてください。」
- 2 脅迫的な発言に関しては、後で事実確認ができるよう記録（録音）する。  
「〇〇という発言は脅迫的な発言です。この後の発言は対応の証拠として録音させていただきます。」
- 3 警告を複数回行っても言動をやめない場合は、対応を中止し、退去を促す。  
(電話の場合は切る。)  
「怖くて対応ができません。お引き取りください。(電話を切らせていただきます。)」
- 4 マスコミ等への通報をほのめかした脅しに対しては、冷静に対応し、「どう

ぞ、ご自由に。」などの挑発的に受け取られる発言はしない。

「〇〇さんのご判断ですので、何とも申し上げられません。」

- 5 退去を求めて応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、上長や警察に通報することを告げ、通報を検討する。

## 6 権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

### 【対応例】

- 1 相手の立場の把握に努め、要求が受け入れられたと捉えられるような不用意な発言はしない。  
「私だけでは判断できませんので、改めて回答させてください。」
- 2 不当な要求には応じない。特別な対応はできないことをはっきりと伝える。  
「申し訳ございませんが、お申し出の内容には対応できません。」  
「法令に基づき適切に対応いたします。」  
「〇〇さんにお伝えいただいたても、事業所（法人）としての対応は変わりません。」
- 3 上長の対応が必要な場合は、上長と交代する。
- 4 文書等での謝罪は、組織として必要性が認められる程度の落ち度がある場合に行うものであり、対応時の不手際など、相手が不快な思いをしたという事実に対しては、その場で丁寧に謝罪し、文書等での謝罪には応じられない旨を伝える。  
「お詫びにつきましては、先ほどお伝えさせていただいたところであり、書面での謝罪には応じることができません。」
- 5 土下座の強要は、一般的に正当な要求を超えたものであり、応じない。  
「お詫びにつきましては、先ほどお伝えさせていただいたところであり、土下座はできません。」
- 6 対応が長時間にわたる場合は、「長時間拘束型」、脅しがある場合は「威嚇・脅迫型」として、警告や対応中止等の措置をとる。

## 7 施設外拘束型

クレームの詳細が分からぬ状態で、職場外である自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

### 【対応例】

- 1 職場外に呼び出されても、原則として出向かない。
- 2 やむを得ず出向く場合は、必ず複数の職員で対応する。
- 3 自宅や先方の事務所には入らず、玄関先で対応する。
- 4 対応できる時間を設定し、設定した時間を経過した場合は、退去する。  
「お時間となりました。他の予定がございますので、これで失礼させていただきます。」
- 5 拘束されるような状況が生じた場合は、警察に通報することを告げ、通報を検討する。

## 8 SNS/インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を毀損する、又はプライバシーを侵害する情報を掲載する。

### 【対応例】

- 1 職員に対する嫌がらせを目的とした撮影・録音行為はやめるよう、相手に警告する。なお、警告する際には、高圧的な態度や発言に注意する。  
「室内の資料、来庁者の容貌などが記録されかねませんので、業務の適正な執行、プライバシー保護の観点などから、撮影はおやめください。」  
「インターネット上に掲載するなど、不特定又は多数の者への公開を目的とした音声の録音はおやめください。」
- 2 複数回の警告をしても撮影・録音行為をやめない場合は、対応を中止し、退去を促す。  
「これ以上は対応できません。お引き取りください。」
- 3 退去を求めて応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、上長や警察に通報することを告げ、通報を検討する。
- 4 インターネット上に誹謗中傷、名誉毀損やプライバシーを侵害する情報が掲載された場合は、違法・有害情報相談センター（総務省委託事業）に相談するか、掲載先のホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める。また、被害の程度に応じて警察や弁護士への相談を検討する。

## 9 セクシュアルハラスメント型

職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談等の性的な内容の発言を行う。

### 【対応例】

- 1 性的な言動に対しては、やめるように警告を行い、録音・録画による証拠を残す。  
「その発言（行為）はセクシュアルハラスメントに当たるので、やめてください。記録（録画・録音）させていただきます。」「弁護士や警察に相談します。」
- 2 執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、施設への立ち入り禁止措置について事務局長と調整し、会長に報告する。
- 3 行為が収まらない場合は、警察や弁護士への相談を検討する。

## 10 対応時の留意点

※ 「あなたの言動は、『カスタマーハラスメント』に当たるので、対応を中止します。」とは言わない。

- ・ 「カスタマーハラスメント」という用語を用いると、相手の心情を損ね、不満が増幅し、事態が悪化しかねません。
- ・ 「カスタマーハラスメント」であるから対応を中止するのではなく、不当な言動に対して、これ以上は対応できないということをしっかり説明してください。

※ 過去にカスタマーハラスメントを行った人からの申出・要求を、直ちにカスタマーハラスメントと判断しない。

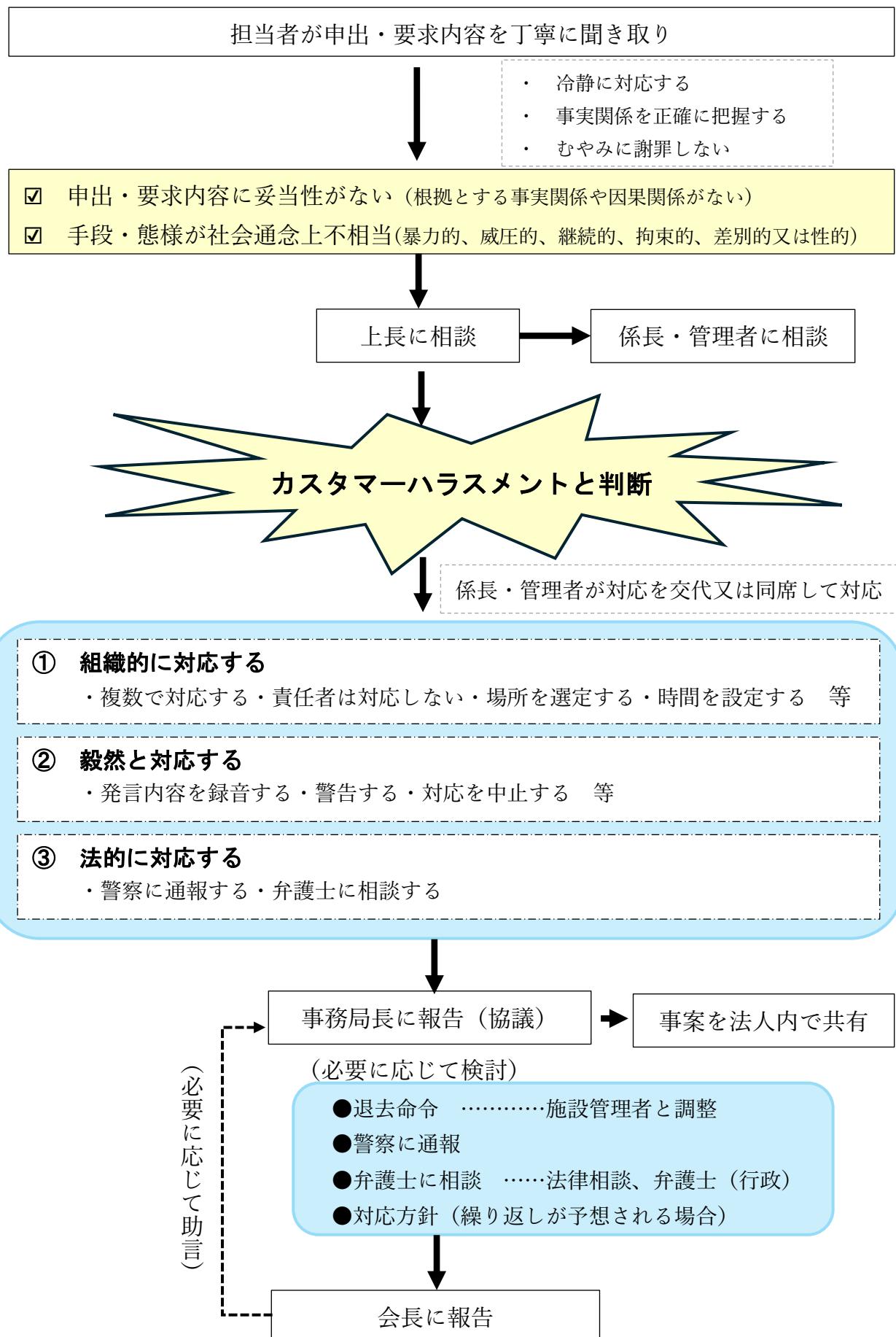
- ・ 過去と同じ内容であればリピート型として対応しますが、内容が違うものは、当該申出・要求がカスタマーハラスメントに当たるのか、申出・要求内容とそれを実現するための手段・態様に基づき適切に判断し、対応してください。

## 【参考1】カスタマーハラスメントが抵触する法律

罪名	条文	概要	法定刑	具体例
傷害罪	刑法204条	人の身体を傷害する	15年以下の懲役、50万円以下の罰金	殴打で怪我を負わせる、執拗な電話によってノイローゼにさせる
暴行罪	刑法208条	暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかった	2年以下の懲役、30万円以下の罰金、拘留、科料	殴る、蹴る、叩く
脅迫罪	刑法222条	生命、身体、自由、名誉、財産に対し害を加える旨を告知して脅迫する	2年以下の懲役、30万円以下の罰金	「痛い目にあわせてやる。」、「夜道に気をつけろよ。」、「写真をネットにばらまくぞ。」などと告げる
恐喝罪	刑法249条 第1項	人を恐喝して財物を交付させる	10年以下の懲役	規定違反を口実に金品を脅し取ったり、支払いを免れたりする
	刑法249条 第2項	人を恐喝して財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させる		
恐喝未遂罪	刑法250条	恐喝の未遂	10年以下の懲役	金品を脅し取ろうとしたが未遂に終わる
強要罪	刑法223条	生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害する	3年以下の懲役	「この場で土下座しなければ殴る。」と告げ、土下座を強要する
名誉毀損罪	刑法230条	公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損する	3年以下の懲役、禁錮、50万円以下の罰金	SNS、インターネット上に名誉を毀損する情報を掲載する
侮辱罪	刑法231条	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱する	1年以下の懲役、禁錮、30万円以下の罰金または拘留・科料	SNSに「○○はバカ」等と書き込む
信用毀損及び業務妨害罪	刑法233条	虚偽の風説の流布等により信用を毀損し、又は業務を妨害する	3年以下の懲役、50万円以下の罰金	SNS、インターネット上に嘘の情報を掲載する

罪名	条文	概要	法定刑	具体例
威力業務妨害罪	刑法234条	威力を用いて人の業務を妨害する	3年以下の懲役、50万円以下の罰金	執拗な迷惑電話や脅迫メールを送り付け、業務を妨害する
不退去罪	刑法130条	正当な理由がないのに人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物等に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しない	3年以下の懲役、10万円以下の罰金	建物の管理者から何度も退去の要求を受けても退去せずに居座る

## 【参考2】カスタマーハラスメントの対応フロー



## 【参考3】カスタマーハラスメント対策要綱

### 社会福祉法人御代田町社会福祉協議会職場におけるカスタマーハラスメント対策要綱

#### (目的)

第1条 この社会福祉法人御代田町社会福祉協議会（以下「法人」という。）職場におけるカスタマーハラスメント対策要綱（以下「要綱」という。）は、厚生労働省が策定した職場におけるカスタマーハラスメントに関する雇用管理上講すべき措置等に関する指針及び法人のハラスメント防止対策に関する基本方針（以下「基本方針」という。）に基づき、法人が、職場において行われる利用者等からのカスタマーハラスメントに対し組織的に対処することにより、職員の就業環境の保護及び過度な負担の軽減を図るとともに、事務事業の円滑かつ公正な執行の確保を図ることを目的とする。

#### (対象)

第2条 この要綱は、法人の就業規則第2条に定める職員（以下「職員」という。）に対して適用する。

#### (定義)

第3条 この要綱において「カスタマーハラスメント」とは、職場において行われる利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであって、当該手段・態様により職員の就業環境等が害されるものをいう。

2 この要綱において、「利用者等」とは、事業所の利用者、その利用者の家族、顧客、取引の相手方、施設の近隣住民、その他法人が行う事業に関係を有する者をいう。

3 この要綱において「職場」とは、法人が雇用する職員が業務を遂行する場所をいい、職員が通常就業している場所以外であっても、その職員が法人の業務を遂行する場所を含むものとする。

#### (会長、事務局長、係長及び管理者の責務)

第4条 会長、事務局長、係長及び管理者は、自らカスタマーハラスメントに起因する問題に対する関心と理解を深めるとともに、その所管する職員に対してカスタマーハラスメントに関する研修の実施その他適切な指導監督を行わなければならない。

2 会長、事務局長、係長及び管理者は、カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生のおそれがあるときは、組織として対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に職員の救済を図らなければならない。

#### (職員の基本姿勢)

第5条 職員は、自らカスタマーハラスメントに起因する問題に対する関心と理解を深めるとともに、前条に定める取組みに協力するよう努めなければならない。

2 職員は、業務の遂行に当たり、何人に対しても法令順守の姿勢を堅持するとともに、当該職員の所管する事務事業について利用者等に十分に説明し、理解を得るために努力するものとする。

(カスタマーハラスメントに関する報告)

第6条 職員は、カスタマーハラスメントが発生したとき又は発生するおそれがあるときは、係長、管理者及び事務局長を経由し、速やかに会長へ報告するものとする。

2 係長及び管理者は、前項の規定により報告を受けた事案のうち、次の各号のいずれかに該当するものについて報告書（別記様式）を作成し、事務局長を経由し会長へ送付するものとする。ただし、緊急その他やむを得ない理由があるときは、報告書に代えて口頭その他適切な方法により報告することができる。

（1）警察に通報する必要がある事案

（2）弁護士に相談する必要がある事案

（3）カスタマーハラスメントが繰り返されるおそれがあると認められる事案

（4）その他報告することが適当であると認められる事案

（カスタマーハラスメントに対する対処）

第7条 係長及び管理者は、前条第1項の規定による報告を受けたときは、事務局長と協議のうえ、当該報告に係る事案を担当する職員を孤立させることがないよう組織的に対処し、カスタマーハラスメントによる被害を防止するために必要な措置を講じ、会長に報告した上で関係機関と調整し、適切に対処するものとする。

2 会長、事務局長、係長及び管理者は、前項により講じた対処の内容等を全職員に周知して再発防止を図るとともに、法人側の問題点が把握された場合には、その改善を図るものとする。

3 会長、事務局長、係長及び管理者は、職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、基本方針及び第1項の対処の内容を周知・啓発するための研修等を改めて実施するものとする。

（補足）

第8条 この要綱に定めるもののほか、カスタマーハラスメントに関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、令和8年4月1日から施行する。

別記様式（第6条関係）

## カスタマーハラスメントに関する報告書

（係長・管理者・事務局長経由）

年　月　日

社会福祉法人御代田町社会福祉協議会  
会長　　様

所　属：

職員氏名：\_\_\_\_\_

次のとおり報告します。

件　名						
発生日時	年　月　日（　）　　時　分～　時　分					
発生場所						
事案区分	<input type="checkbox"/> 時間拘束型 <input type="checkbox"/> リピート型 <input type="checkbox"/> 暴言型 <input type="checkbox"/> 暴力型 <input type="checkbox"/> 威嚇・脅迫型 <input type="checkbox"/> 権威型 <input type="checkbox"/> 職場外拘束型 <input type="checkbox"/> SNS/インターネットでの誹謗中傷型 <input type="checkbox"/> セクハラ型					
相手方	住　所					
	氏　名					
	電話番号					
事案の概要						
対処状況						

### 【確認欄】

会長	副会長	常務	局長	次長	係長・管理者

## 【参考4】カスタマーハラスメントに関する企業の責任

### 3.3 | カスタマーハラスメントに関する企業の責任

企業及び事業主として適切な対応をしていない場合、被害を受けた従業員から責任を追及される可能性があります。

以下の事例は、保護者による教諭に対する理不尽な言動があった際に、当該教諭の管理監督者である校長に損害賠償責任が追及された事例です。

#### 裁判例①

#### カスタマーハラスメントに対して不適切な対応をとったことで賠償責任が認められた事例(一般企業事例に類似するもの)

市立小学校の教諭が児童の保護者から理不尽な言動を受けたことに対し、校長が教諭の言動を一方的に非難し、また、事実関係を冷静に判断して的確に対応することなく、その勢いに押され、専らその場を穏便に収めるために安易に当該教諭に対して保護者に謝罪するよう求めたことについて、不法行為と判断し、小学校を設置するA市及び教員の給与を支払うB県は損害賠償責任を負うと判断されました。

〈甲府地判平成30年11月13日より要約〉

一方、企業としてカスタマーハラスメント対策を十分に講じていたことで、安全配慮義務の責任を免れた事例もあります。

#### 裁判例②

#### 顧客トラブルへの対応を十分行っていたことで賠償責任が認められなかった事例

買い物客とトラブルになった小売店の従業員が、会社に対し、労働者の生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう必要な配慮を欠いたとして、損害賠償請求を求めました。

それに対し、被告会社は、誤解に基づく申出や苦情を述べる顧客への対応について、入社時にテキストを配布して苦情を申し出る顧客への初期対応を指導し、サポートデスクや近隣店舗のマネージャー等に連絡できるようにして、深夜においても店舗を2名体制にしていたことで、店員が接客においてトラブルが生じた場合の相談体制が十分整えられていたとし、被告会社の安全配慮義務違反は否定されました。

〈東京地判平成30年11月2日より要約〉

このように、判例を通して、企業、組織にとってカスタマーハラスメントに対して十分な対応をとることの重要性が理解されます。

出典：厚生労働省カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

## 【参考5】相談機関等

### 1 法人の相談窓口

相談内容	統括	相談員
ハラスメント等全般	事務局長	総務係
相談者	係長	管理者

### 2 外部機関等

相談機関	相談内容	連絡先
長野県労働局（小諸）	職場におけるトラブルの相談	0267-22-1760
法テラス	法的トラブルの相談	0570-078374 03-6745-5600
違法・有害情報相談センター	インターネット上の違法・有害情報に関する相談	Webのみ