

カスタマーハラスメント 対策に取り組もう

～働く人の人権を守るために～

STOP! カスタマーハラスメント
—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは?
カスタマーハラスメントとは、例えば、
・過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの
・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものが考えられます。
暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント
意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。
①ひと呼吸、置きましょう
②言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう
③従業員の説明も聞きましょう

国土交通省 経済産業省 消費者庁 厚生労働省 法務省 警察庁 農林水産省

※当資料では、「カスハラ」と略して記載している場合があります。

大阪企業人権協議会
サポートセンター長
芝本 正明

◆ 「大阪企業人権協議会」とは

国（大阪労働局・府内ハローワーク等）、大阪府、府内市町村等の自治体と連携して企業の人権取組みを推進するために1981年に設立された団体です。

◆ 「大阪企業人権協議会」の活動

大阪府内37の「地域連絡会」において、公正採用選考人権啓発推進員設置事業所 約5千余りが結集して、人権を尊重した公正な採用選考をはじめ、企業に関わる多様な人権問題について啓発活動を進めています。

〈「大阪企業人権協議会」の参与、準参与団体一覧〉

【参与】 厚生労働省大阪労働局、厚生労働省近畿厚生局、
法務省大阪法務局、国土交通省近畿運輸局、国土交通省近畿整備局、
財務省近畿財務局、財務省大阪国税局、農林水産省近畿農政局、
経済産業省近畿経済産業局、
大阪府教育委員会、大阪市、大阪市教育委員会、大阪府市長会、
大阪府町村長会、大阪府都市教育長協議会、
大阪同和・人権問題企業連絡会、人権啓発推進大阪協議会、
一般財団法人大阪府人権協会、社団法人部落解放・人権研究所

【準参与】 公益社団法人関西経済連合会、大阪商工会議所

1

カスハラの社会的背景と実状

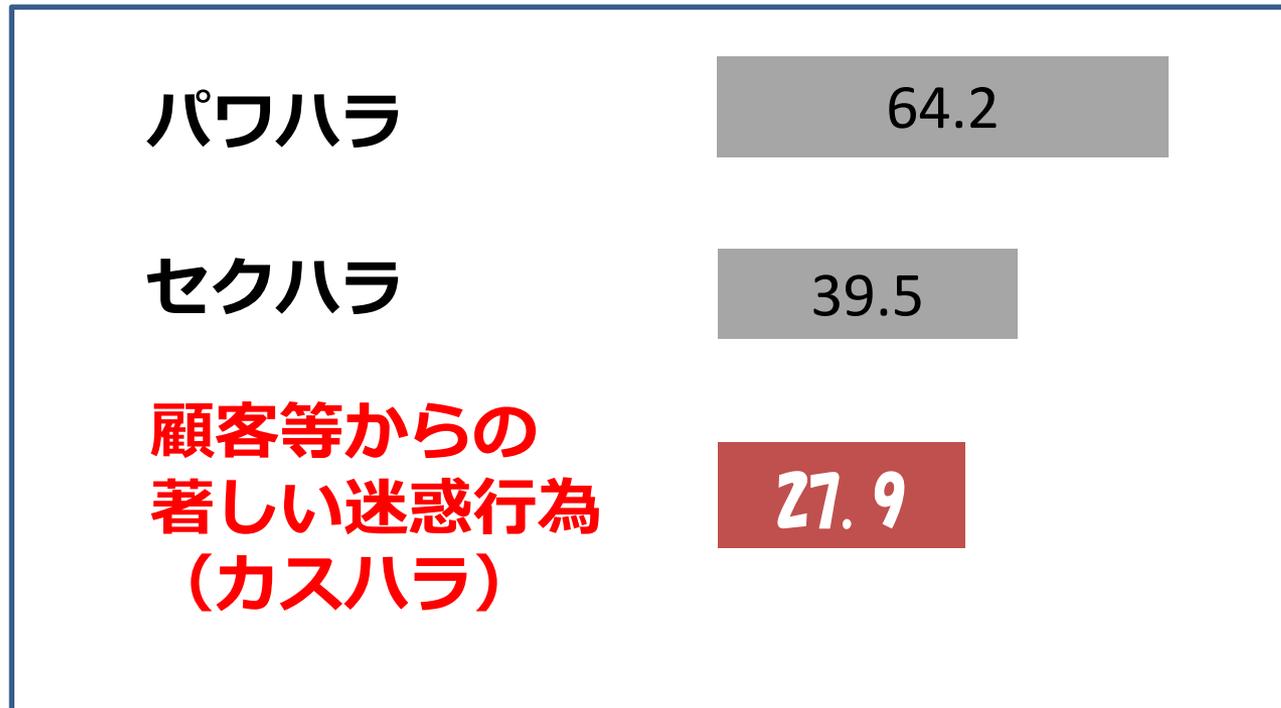
今や「おもてなし」の精神が深く傷つけられる時代

カスハラの背景には社会情勢の変化

- **食品や産地偽装の多発による企業に対する消費者の不信感の高まり**
- **社会的な格差や高齢化を背景に、不安や孤独感が強まり、他人への寛容さが薄まる** （関西大学池内裕美教授）
- **企業による過剰な「お客様は神様」扱いによる、客と企業とのパワーバランスが崩れた**
- **窓口に権限のない非正規労働者が配置され、クレームに謝罪するしかない状況が事態を悪化**

カスハラ被害企業 28% (過去3年)

従業員30人以上の7775社
従業員からハラスメント被害の
相談があった企業



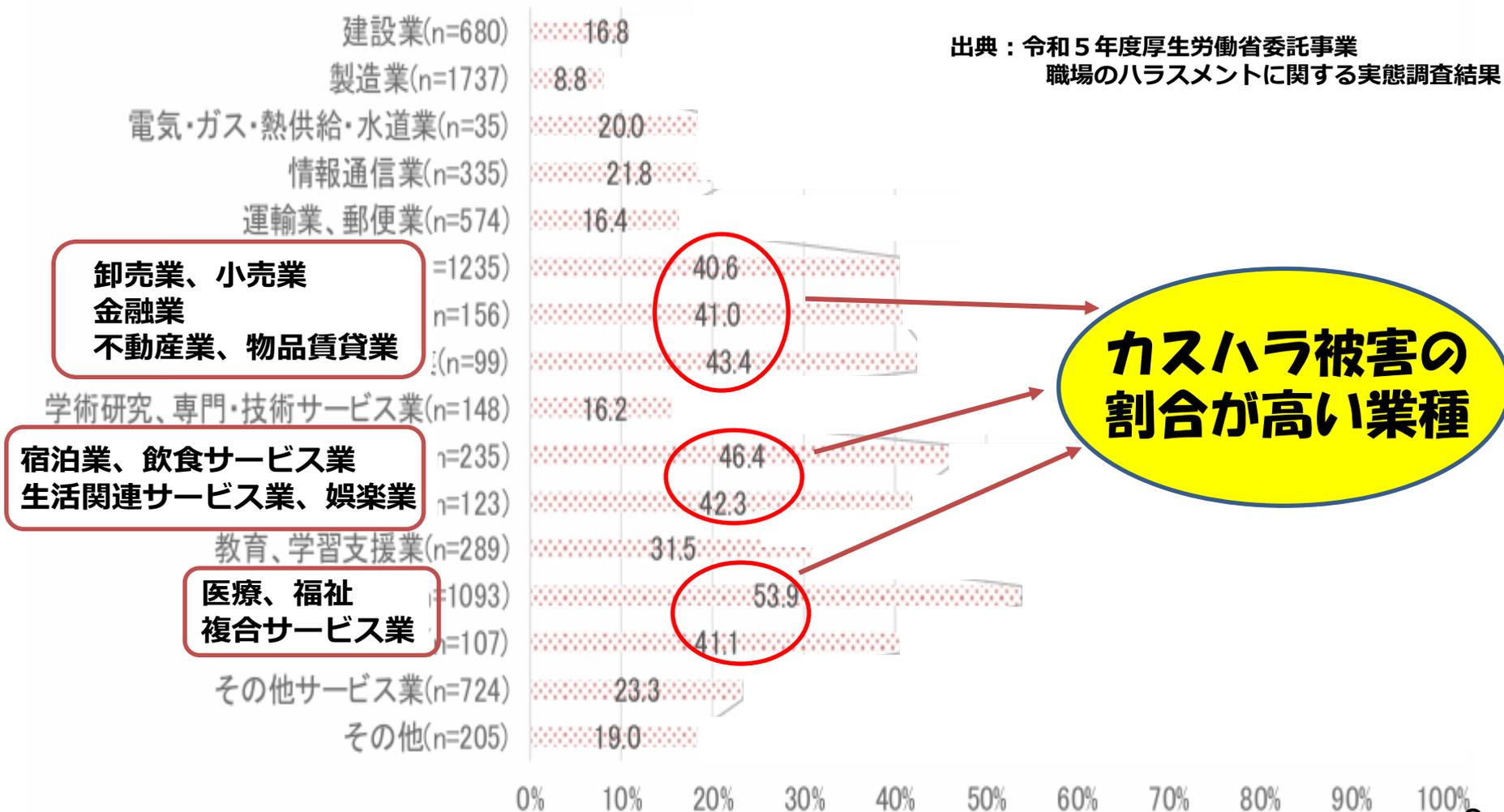
出典：令和5年度厚生労働省委託事業
職場のハラスメントに関する実態調査結果

カスハラ被害 業種にバラツキが顕著

従業員30人以上の7775社

過去3年間にカスハラの相談があった（業種別）

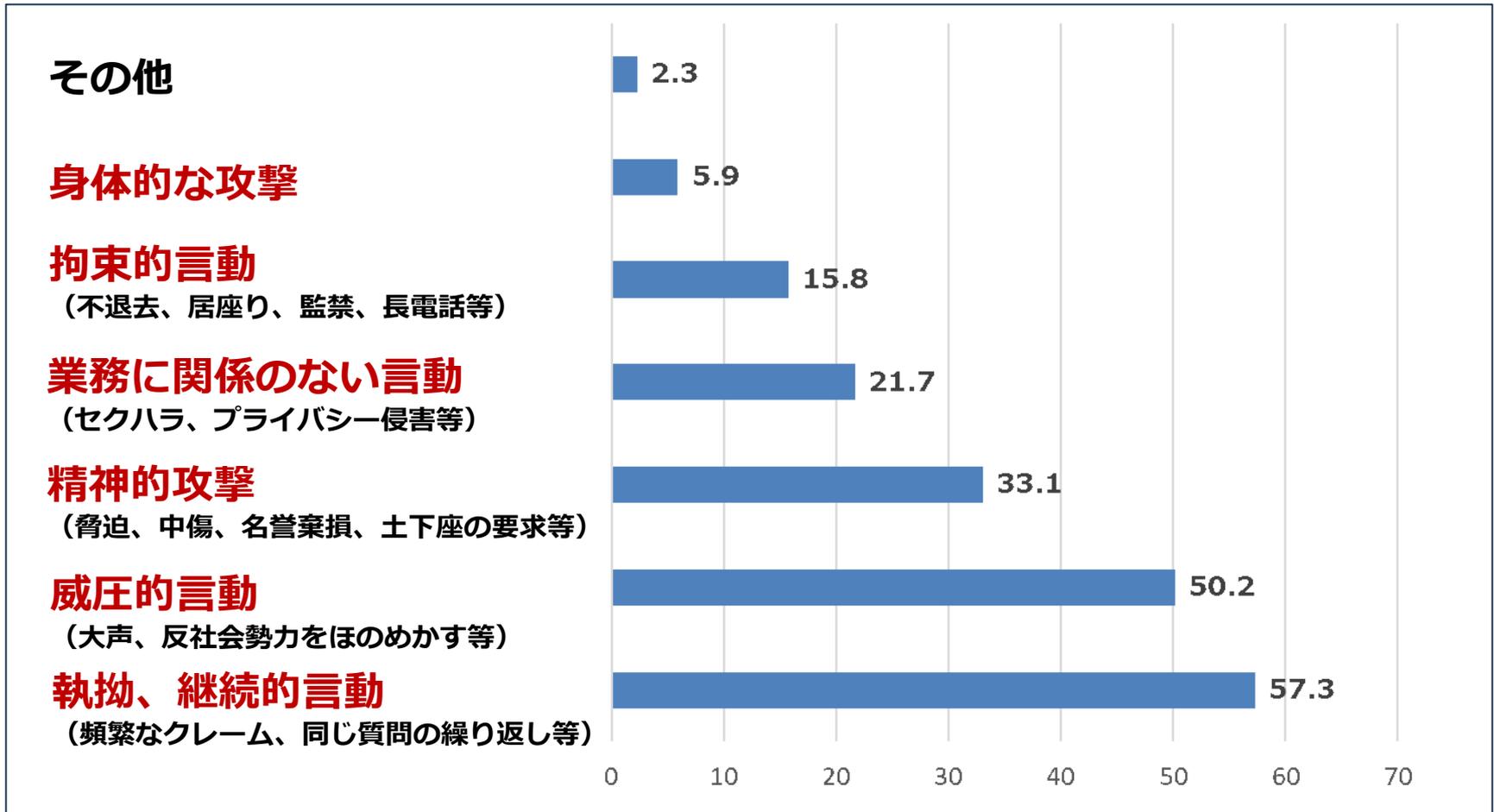
出典：令和5年度厚生労働省委託事業
職場のハラスメントに関する実態調査結果



カスハラ被害の割合が高い業種

カスハラ行為の内容

過去3年間に受けたカスハラの内容



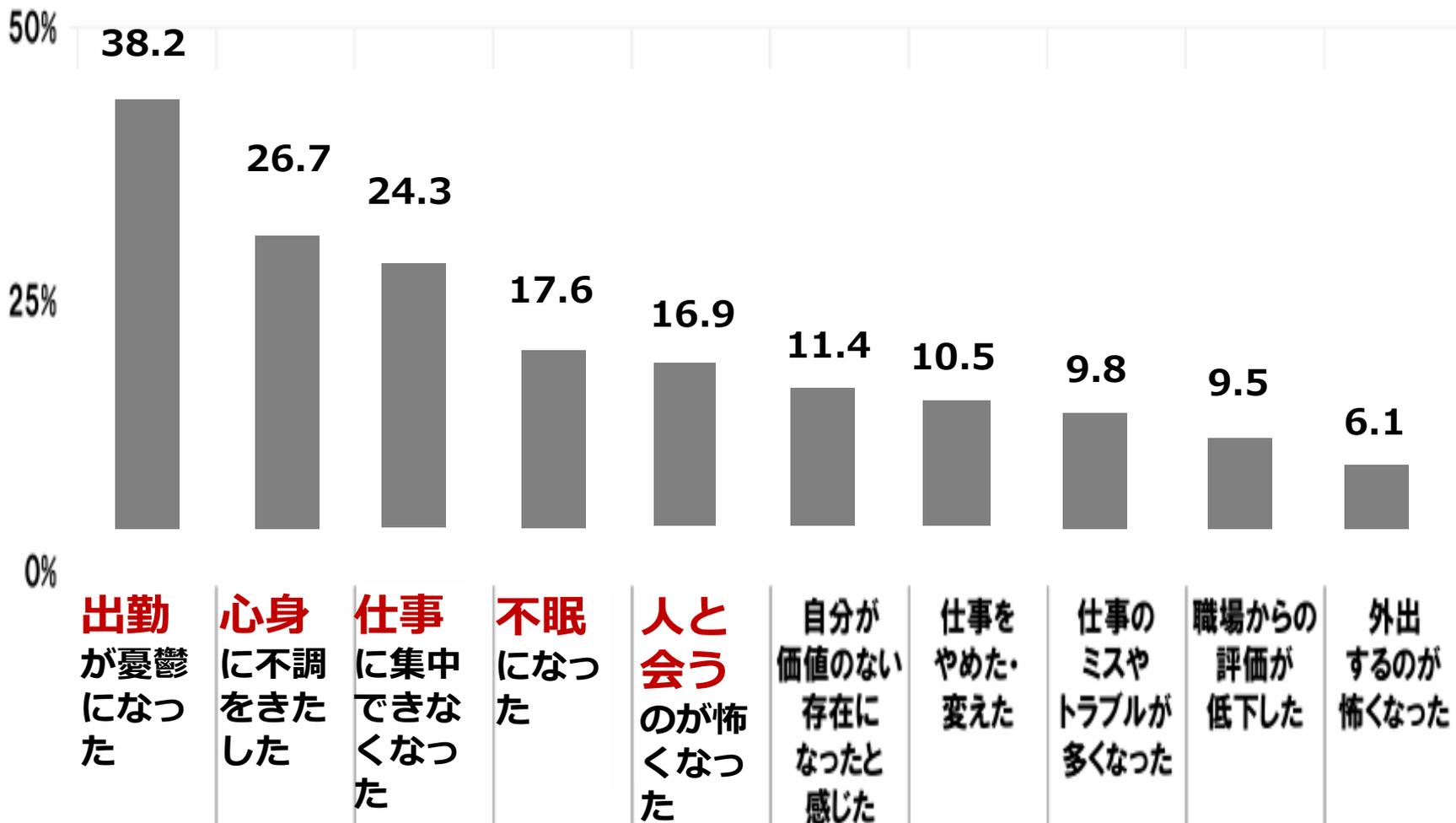
出典：令和5年度厚生労働省委託事業
職場のハラスメントに関する実態調査結果

従業員の健康被害が深刻化

出典：カスタマーハラスメントに関する調査2022 日本労働組合総連合会

カスハラを受けたことによる生活上の変化

(過去3年間、複数回答)



カスハラによる企業への影響

企業への影響

- ・ **時間**の浪費

- ☞ クレームへの現場での対応、電話対応、謝罪訪問、社内での対応方法の検討、弁護士への相談 等

- ・ **業務**上の支障

- ☞ 顧客対応によって他業務が行えない 等

- ・ **人員**確保

- ☞ 従業員離職に伴う従業員の新規採用、教育コスト 等

- ・ **金銭**的損失

- ☞ (商品、サービスの値下げ・慰謝料要求等への対応、代替品の提供 等)

他の顧客等への影響

- ・ 他の顧客の利用環境、雰囲気悪化

- ・ 業務遅滞によって他の顧客等がサービスを受けられない 等

2

「カスハラ」を巡る最近の動き

企業にカスタハラ防止対策を義務化 (労働施策総合推進法改正案が成立)

2025年6月4日、国会で、顧客や取引先が理不尽な要求をするカスタマーハラスメント防止を全企業に義務付ける労働施策総合推進法などの改正案が成立・公布された。

公布日: 令和7年6月11日
(施行日: 公布後1年6か月以内の政令で定める日)

(職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等)

第三十三条 1

事業主は、職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者（以下四の五において「顧客等」という。）の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならないものとする。

労災の認定基準にカスハラ行為を追加

令和5年9月01日

追加

顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた

「業務による心理的負荷評価表」

<心理的負荷が「強」になる例>

- ・顧客等から、治療を要する程度の暴行等を受けた
- ・顧客等から、暴行等を反復・継続するなどして執拗に受けた
- ・顧客等から、人格や人間性を否定するような言動を反復・継続するなど執拗に受けた
- ・顧客等から、威圧的な言動などその態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える著しい迷惑行為を、反復・継続するなどして執拗に受けた
- ・心理的負荷としては「中」程度の迷惑行為を受けた場合であっても、会社に相談しても、又は会社が迷惑行為を把握していても適切な対応がなく、改善されなかった

厚労省によるカスハラ対策

2022/2厚労省

カスハラ対策企業マニュアル等を作成

<マニュアル>



<リーフレット>



<ポスター>



厚労省ホームページ

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html

自治体によるカスハラ対策の本格化

(令和7年8月1日現在)

カスハラの防止を目的とする条例を制定している自治体

「東京都」「北海道」「三重県桑名市」「群馬県」
「群馬県嬲恋村」「愛知県」

※自治体の職員に対する不当要求行為に対する対策については、少なからぬ自治体で条例が制定されている。

令和7年
4月1日
から

東京都
東京都
カスタマーハラスメント防止条例
が施行されます!

働く皆さんがカスタマーハラスメントを受けたと感じた場合には、すぐに会社に相談しましょう。

カスタマーハラスメントと思われる事態が発生したら

- ☑ お客様から従業員を引き離す、警察と連携するなどの対応をしましょう
- ☑ 退去要請や出入り禁止の通告などを行いましょ
- ☑ 責任者が対応を代わりましょ
- ☑ 従業員への行為をやめるよう要請しましょ

本来、正しいクレームは営業改善やサービス向上につながるものであり不当に制限してはいけません。また、お客様の中には、障害のある人など、合理的な配慮が必要な人もいらっしゃるので、留意しましょう。

対等な立場に立ち、
お互いに尊重し合う持続可能な社会へ

NO TOKYO ノーカスハラ
文部ナビ



北海道
北海道
カスタマーハラスメント
防止条例
を制定しました

令和6年11月26日制定

働くヒトも暮らすヒトも
お互いに思いやりを持った
社会の実現へ



Hokkaido Legislative Assembly
北海道議会

北海道

企業等のカスハラ対策（例）

業種or企業名	取り組み内容
病院・役所など	カスハラ対策ポスター・パネル設置。
首都高速道路	独自の「切電マニュアル」を作成。
ヤマト運輸	カスハラ対応マニュアルを弁護士の協力を得て作成。
タリーズコーヒー ジャパン	<ul style="list-style-type: none">・スタッフのネームプレートをイニシャル表記に変更。・レシートに記載される担当者の名前を社員番号で表示。
任天堂	修理サービス・保証規定にカスハラに関する事項を明記。
A N A	カスハラ対応マニュアルを作成し、統ルールで対応。
高島屋	関連法令や対応方法について従業員に周知。
ロイヤルホテル	社内のコンプライアンス研修で、カスハラ対策を取り上げ、意識を共有化。
ホテルグランビア大阪	深夜・早朝のフロント業務は男性従業員のみで対応。 客室訪問の際は携帯電話を所持。
南海グループ	「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、グループ全体での共有化。

3

「カスハラ」とは

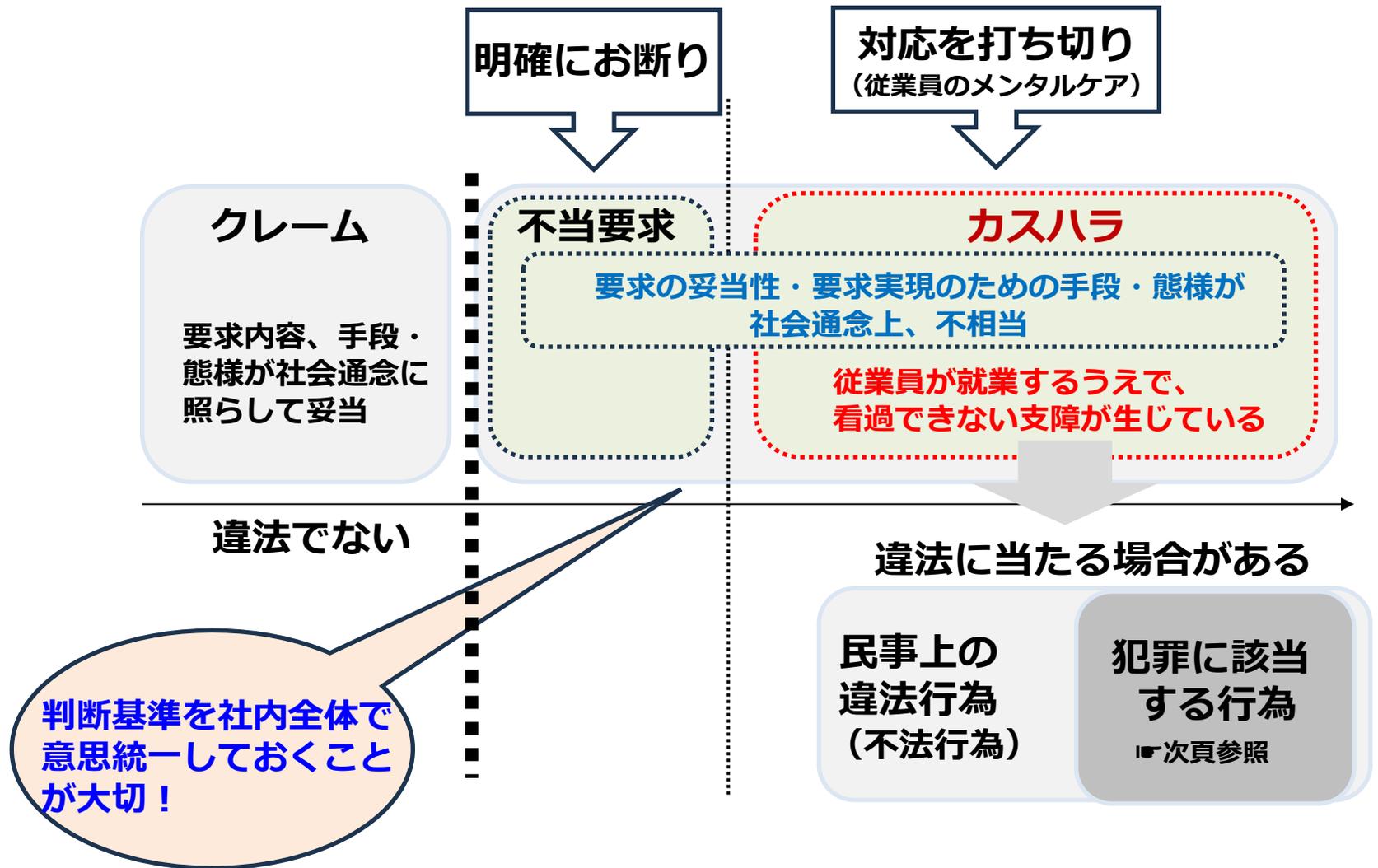
カスハラの定義

カスハラとは、以下の**3つの要素をすべて満たすもの**

- ①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、
- ②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、
- ③労働者の就業環境を害すること。

(労働施策総合推進法等の一部改正に関する法律33条)

カスハラ的位置づけ



カスハラ判断基準 1

「要求内容の妥当性」

(1) 商品等に問題がある類型

	不当要求/カスハラ 該当性が高いもの	具体例
1	商品等の交換の要求が著しく過大	商品等の交換要求が被害総額の●以上
2	金銭要求が、著しく過大	金銭要求が、被害総額の●以上
3	謝罪要求が、著しく過大	交換要求や金銭要求の有無を問わず、 土下座の要求がある

(2) 商品等に問題がない類型

	不当要求/カスハラ 該当性が高いもの	具体例
1	商品等の交換、金銭要求、謝罪 が不合理な場合	被害が発生せず、かつ発生しそうもない 状況での商品交換・金銭・謝罪の要求
2	要求が、著しく過大	実現不可能な要求
3	会社の事業と無関係要求	好きな社員の写真や動画を撮りたい。

カスハラの判断基準 2

「手段・態様が社会通念上、不相当」

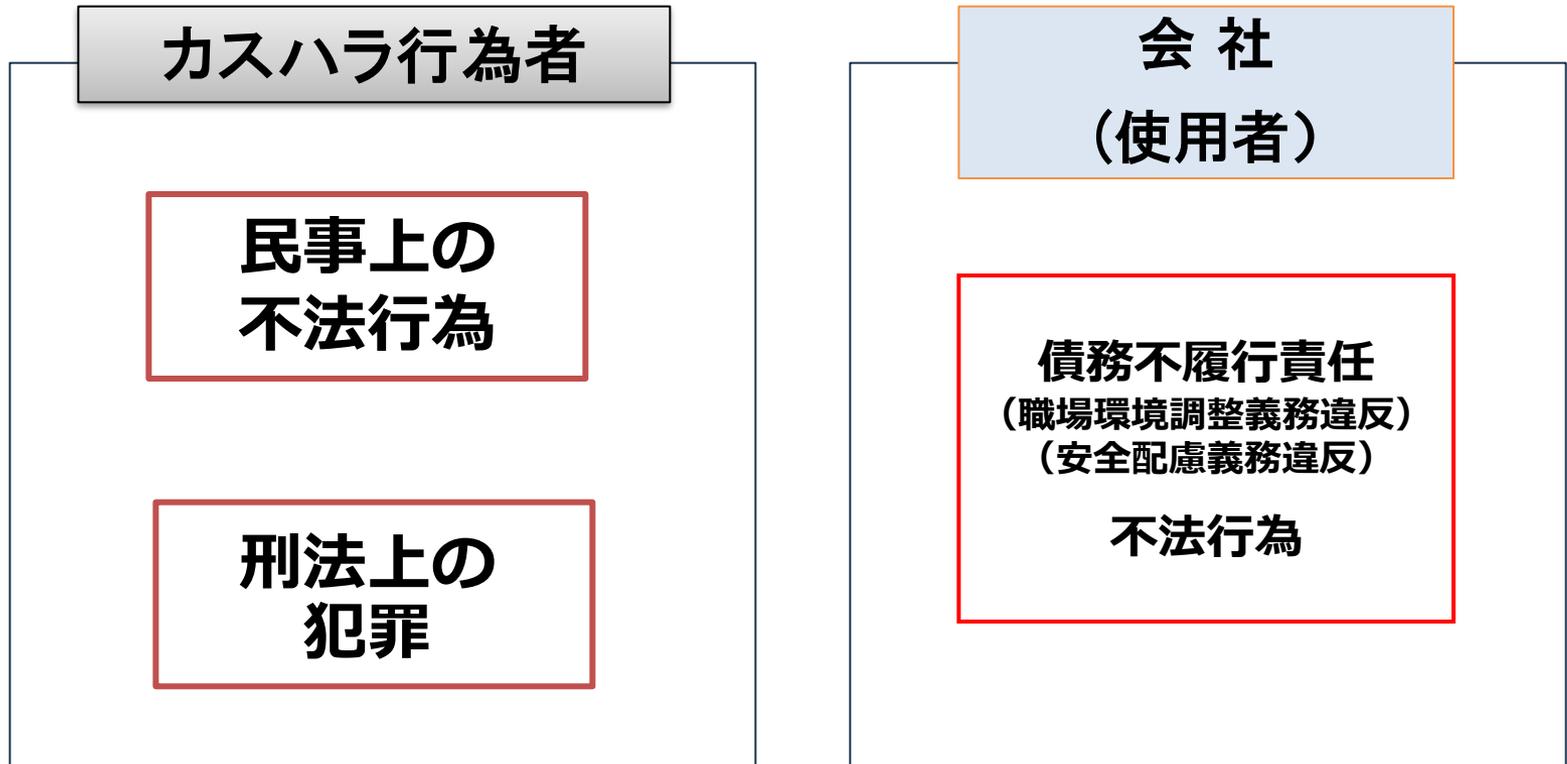
	カスハラ該当性が高いもの	具体例
1	身体的攻撃	暴行、傷害
2	精神的攻撃	脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、ひどい暴言
3	威圧的な言動	畏怖させる大声で怒鳴る、威張り散らす、
4	粗暴な行動	ドアを激しく締める、物を投げる、水をかける
5	執拗な言動	●時間以上に亘る電話、正当な理由なく何度も来店
6	拘束的な行動	不退去、居座り、監禁
7	差別的な言動	不快感を生じるような侮辱的・差別的発言
8	性的な言動	セクハラ
9	社員への個人攻撃	インターネット上に応対者の画像や動画を掲載する。
10	その他嫌がらせ	つきまとい、社内への無断立ち入り、社員 or 事務所内の無断撮影、社員の個人情報・写真等のSNSへの無断投稿

(注) 上記は例示であり、これらには限りません。

【本資料の著作権は大阪企業人権協議会が保有しています。無断での転載や複製を禁じます。】

カスハラ対策は「従業員を守る」「会社を守る」

カスハラが違法となる場合は、行為者に対するものと、労働者の所属している会社（使用者）に対するものがある。



※詳細は後掲資料を参照

タイプ	行為例	該当する可能性のある刑法
長時間拘束型	居座り、長時間の電話など、顧客が正当な理由なく長時間従業員を拘束する。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 監禁罪 (220条) ・ 住居侵入罪 (130条) ・ 不退去罪 (130条)
リピート型	顧客が正当な理由なく、何度も電話や来店をしてくる。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 偽計業務妨害罪(233条) ・ 威力業務妨害(234条)
暴言型	大声であったり、言葉遣いが荒い話し方、「バカ野郎」など恫喝、罵声、暴言の繰り返し。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 軽犯罪法違反 (17条) ・ 名誉棄損罪(230条) ・ 侮辱罪(231条)
暴力型	暴力をふるう行為や物を乱暴に扱う行為。	<p>傷害に至らない場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 暴行罪(208条) <p>傷害に至った場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 傷害罪 (204条)
威嚇・脅迫型	「殺す」「しばく」「殴る」「店に火をつけるぞ」「SNSにあげる、動画をまきちらすぞ」、「口コミで悪く評価する」「こんな対応でいいのか、後で大変なことになるぞ」などの脅しの言葉	<ul style="list-style-type: none"> ・ 脅迫罪(222条)

タイプ	行為例	該当する可能性のある刑法
権威型	<ul style="list-style-type: none"> ●土下座しろなど一方的に何らかの行為を強要。 ●一般人が苦痛と感じるほどの権威を振りかざす。 ●文書による詫び状を申し付けてくる。 ●人の話を聞かず一方的な態度 ●言葉尻をとらえて揚げ足をとる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・強要罪(223条) ・強要未遂罪(223条)
店舗外拘束型	<p>自宅や特定の喫茶店、顧客の会社などに呼びつけて長時間拘束する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・監禁罪 (220条)
SNS/インターネット上での誹謗中傷型	<ul style="list-style-type: none"> ●インターネット上に応対者の画像や動画を掲載する。 ●個人や会社に対して不利益となることを一方的に書き込む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・名誉棄損罪(230条) ・信用棄損罪 (233条)
セクハラ型	<ul style="list-style-type: none"> ●特定の従業員へのつきまとい。 ●従業員へのわいせつ行為や盗撮。 	<ul style="list-style-type: none"> ・公然わいせつ罪 (174条) ・強制わいせつ罪 (176条)

参考：令和5年度厚生労働省委託事業
「職場におけるハラスメント対策（カスタマーハラスメント対策）」

カスハラに関する企業責任を巡る判例

裁判例1

甲府市・山梨県（市立学校教諭）事件 （甲府地裁平30.11.13）

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

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向的に非難し、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**、小学校を設置する甲府市及び教員の給与を支払う**山梨県は損害賠償責任を負う**と判断された。

裁判例2

（東京地裁平30.11.2）

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ていたとして、賠償責任請求を求めました。

それに対し、被告会社は、誤解に基づく申し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た**。

4

カスハラ対応の基本

カスハラ対応の基本①

- ① **基本的姿勢：違法・不当な要求は断固として拒否する。**
- ② **怖いものという意識は捨てる： 対応の準備を入念に！**
- ③ **最初から毅然とした態度**で対応：最初の対応の誤りが事態を悪化させる。
 - ☞ 相手に隙を見せない、脈ありと思わせる態度は避ける。
- ④ **安易な妥協はしない：** 行為者は弱みに付け入る。
 - ☞ その場しのぎのあいまいな返答は避ける
- ⑤ **脅しを恐れない：** 相手も刑事事件になることを恐れている。
 - ☞ 激しい言葉を言っても暴力行為に出る恐れは低い。
 - ☞ もし暴力なら⇒警察

カスハラ対応の基本②

① **有利な場所**で対応(出向かない)

② 対応は必ず**複数**で！

③ 要件・要求内容の**確認と記録化**

- ☞ 会話の内容は**録音・記録**しておく（録画カメラの設置も可）
- ☞ 相手に会話内容を録音すると伝えることで、**過激な発言や感情的になることを抑制**できる。
- ☞ 証拠として残す。

④ 対応時間を決めておく。**目安（〇〇）分**

- ☞ 会社で決めておく。時間になっても退出しないなら「これ以上お話できないと告げる」ダメなら**警察へ通報**すると言う。

⑤ 慎重な**言葉の選択**

⑥ **念書や詫び状の作成は断固拒否**

⑦ **対応の共有化**(警察、弁護士・・・社内)

ケーススタディ別の対応の基本

ケース	対応の基本
『謝れ!』	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 状況未確認で、安易な謝罪は禁物! ☞ 非がない場合は、不当要求には一切応じない。
『誠意を見せろ!!』	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 具体的な要求を言わず抽象的な内容に終始するのは、悪質クレマーの特徴。 <p>話法例 「このように丁寧に対応させていただいていることが私どもの誠意と考えております。これ以上の対応はできません。」</p>
『〇〇なら、どうなんだ?』	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 仮定の話には付き合わない!
『ネットに書くぞ!!』	<p>話法例 「ご判断については、お任せします。但し、違法行為に対しては然るべき手段に出ますので、ご注意ください。」</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ 動画や写真を、制止にもかかわらず撮り続けることは、従業員個人の肖像権や、会社の業務遂行権等を侵害し、違法行為となり得る。
『上の者を出せ!』	<ul style="list-style-type: none"> ☞ クレマーに担当者を選ぶ権利はない。 ☞ 基本的には一次担当者で対応を尽くす。(メンタル不調が懸念される場合、対応を継続させず、担当交代も考慮)
『土下座しろ!!』	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 土下座の要求は、不当要求・悪質クレーム。 ☞ 強要罪に当たりうるので、警告してもなお要求が続く場合は警察へ。
『謝罪文を書け』	<ul style="list-style-type: none"> ☞ 基本的対応として、謝罪文を出す義務はない。
『従業員を辞めさせる!』	<ul style="list-style-type: none"> ☞ クレマーに解雇を要求する権利はない。 ☞ 会社には、従業員を守る義務がある。

5

カスハラ対策に取り組もう

著しい迷惑行為に対する取組み

全国の7693社を対象 厚生労働省調査2023

“企業の半数が対策、特になし”

「特になし」と回答した企業・規模別

1000人～

37.2%

300人～999人

48.9%

100人～299人

62.0%

～99人

73.8%

事業主に対してカスハラ対策が求められている！

(労働施策総合推進法等の一部改正に関する法律33条)

職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等

第三十三条 1

事業主は（略）、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならないものとする。

カスハラ対策の基本的枠組み

「安全配慮義務」を十分考慮して、対策に取り組む必要がある。

<カスハラを想定した事前の準備>

- ① 会社の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- ② 従業員（被害者）のための相談対応体制の整備
- ③ 対応方法、手順の策定
- ④ 社内対応ルールの従業員等への教育・研修

<カスハラが発生した場合の対応>

- ⑤ 事実関係の正確な確認と事案への対応
- ⑥ 従業員への配慮の措置
- ⑦ 再発防止のための取組
- ⑧ ①～⑦までの措置と併せて講ずべき措置

(※プライバシー保護、不利益取扱の禁止)

出典：カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省）

カスハラ対策チェックシート

自社における職場のハラスメント防止対策、相談体制についてチェックしてみましょう。

No.	チェック項目	✓
1	カスタマーハラスメントの相談対応者・相談窓口を決めている。	
2	相談対応者・相談窓口について、従業員に周知している。	
3	社内でのカスタマーハラスメントの定義や該当行為、判断基準を明確化している。	
4	カスタマーハラスメント（顧客トラブル）への対応マニュアルを作成している。	
5	カスタマーハラスメントへの対応方針を社内外に発信している。	
6	顧客対応・カスタマーハラスメントに関する研修等で従業員へ対応を周知している。	
7	発生した顧客トラブルについて事実関係を正確に確認し、対応方法を検討している。	
8	顧客対応で被害を受けた従業員の安全の確保、精神面の配慮を行っている。	
9	発生した顧客トラブルの内容を社内で共有し、再発防止の検討を行っている。	

出典：厚生労働省：「カスタマーハラスメント対策」

判断基準・対応要領を社内全体で意思統一 しておくことが大切！

- ①カスハラに対する基本方針をもとに、自社の状況・実態に合わせた対策の全体像を検討・整備しておくことが大切。
- ②そのために、まずは自社の現場の実態を把握し、それに応じた定義・判断基準を明確にしておくこと。
- ③また、現場担当者が即応できるようにするために、わかりやすい行為類型を示し、具体的な対応要領を作っておくことが必要。

ご清聴ありがとうございました！！