

カスタマーハラスメント対応マニュアル

令和8年9月

目次

はじめに

- (1) カスタマーハラスメント対策の背景
- (2) 組織的な対応の必要性
- (3) マニュアルの位置づけ

1 カスタマーハラスメントとは	4
○ カスタマーハラスメントに対する基本方針	5
2 カスタマーハラスメントへの基本的な対応	
(1) 初動段階の対応	6
(2) カスタマーハラスメントへの対応原則	7
① 組織的に対応する	8
② 毅然と対応する	9
③ 法的に対応する	10
(3) 社内体制	10
3 カスタマーハラスメントの類型と対応例	
(1) 長時間拘束型	12
(2) リピート型	12
(3) 暴言型	13
(4) 暴力型	13
(5) 威嚇・脅迫型	14
(6) 権威型	14
(7) 職場外拘束型	15
(8) SNS/インターネット上での誹謗中傷型	15
(9) セクシュアルハラスメント型	16
参考①：カスタマーハラスメントが抵触する法律	18
参考②：カスタマーハラスメントの対応フロー	20

はじめに

(1) カスタマーハラスメント対策の背景

近年、社会全体で、顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」への対応について関心が高まっています。令和元年6月5日に女性の職業生活における活躍の推進等に関する法律等の一部を改正する法律が公布され、労働施策総合推進法等が改正されました。この改正により、職場におけるパワーハラスメント防止のために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。これを踏まえ、令和2年に厚生労働省が策定した「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）において、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められました。また、令和4年2月には「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が作成されました。厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査」では、過去3年間に「カスタマーハラスメントを受けた」と回答した労働者は全労働者のうち10.8%と、パワーハラスメントに次いで多い状況です。

そして、2026年2月26日、厚生労働省は「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和8年厚生労働省告示第51号）を公布しました。この指針は、改正された労働施策総合推進法に基づくもので、カスタマーハラスメント対策を企業の義務とする内容で、2026年10月1日から施行されます。すべての事業主が対象となるため、企業は施行までに社内体制を整備する必要があります。

このような状況において、当社でも社員に対する著しい迷惑行為が発生する可能性が高いため、カスタマーハラスメント対策を強化することとしました。

(2) 組織的な対応の必要性

カスタマーハラスメントは、社員に精神的・身体的苦痛を与え、その尊厳や人格を傷つける行為です。社員一人ひとりをカスタマーハラスメントから守り、その能力を十分に発揮できるよう、良好な就業環境をつくることが重要です。

当社においては、現場の社員任せにすることなく、あらかじめ統一的な対応方法を定めるなど、組織的なカスタマーハラスメント対策に取り組みます。

(3) マニュアルの位置づけ

本マニュアルでは、カスタマーハラスメントの定義、カスタマーハラスメントに対する基本方針、当社における判断基準や対応例、社内体制などを示します。

1 カスタマーハラスメントとは

「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」

＊出典 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）

(1) 申出・要求内容に妥当性がないもの

(例)

- ・ 事実や根拠がない事、当社に瑕疵・過失が認められないことに対する対応の要求
- ・ 過剰な要求や不当な言いがかり
- ・ 過大な補償や謝罪の要求
- ・ どのように対応すれば良いか分からない曖昧な要求
- ・ 当社に直接関係のない、他団体の取組等に関する要求

(2) 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

(例)

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 社員個人への攻撃、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

(例)

- ・ 金銭補償の要求
- ・ 謝罪の要求（土下座を除く）

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、顧客等に対して真摯に対応し、より高い満足を提供することを心がけます。また、顧客等からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の顧客等の要求や言動の中には、社員の人格を否定する暴言、暴力など、社員の尊厳を傷つけるものもありました。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、社員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

当社は、社員の人権を尊重するため、不当な要求や言動に対しては、顧客等に対し、誠意を持って対応しつつも、毅然とした態度で対応します。そして、顧客等からこれらの行為を受けた際には、社員が上席等に報告・相談することを推奨しており、相談があった際には組織的に対応します。

社員の安全な就業環境を確保することで、社員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、顧客等との関係をより良いものにいたします。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「顧客等から社員に対して行われる著しい迷惑行為であって、社員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・長時間の拘束
- ・社員の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・社や社員の信用を毀損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- ・社員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（Gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、社員のケアを最優先します。
- ・社員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

5. 留意事項

苦情やクレームは、当社サービスや社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でもあります。苦情やクレーム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、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します。

2 カスタマーハラスメントへの基本的な対応

お客様等からの苦情やクレームに対しては、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、苦情やクレームが長期化するなど、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、組織的に対処します。

（1）初動段階の対応

① 冷静に誠実に対応する

- ・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。
- ・相手の気持ちを理解して傾聴し、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。
- ・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

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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

- ・ 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、当社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。
- ・ 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対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。）
- ・ この場合、何に対するお詫びなのかを明確にし、相手が当社として事実や責任を認めたと受け取られないように注意します。

（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、担当者を孤立させてしまうと、担当者に大きな精神的な負担を生じさせ、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ぬよう、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

- ☐ 苦情・クレームの「対象」は社のどのような行為か。具体的に特定できるか。
- ☐ 「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。
- ☐ 「要求」は何か。社と因果関係はあるか。違法、不当ではないか。理由との相当性はあるか。
- ☐ 「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組織的に対応する

ア 速やかに所属長に報告する

社員は、苦情やクレーム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、速やかに所属長に報告します。

所属長は、社員の対応に目を配り、対応に苦慮している状況を把握し、または社員から相談があった場合は、対応を交代、または同席して対応し、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。

イ 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決めておきます。

ウ 責任者に対応しない

責任者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」「上司には私から報告します」などと告げ、責任者には対応させないようにします。

エ 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。

オ 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、社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、〇時までならお話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、「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。」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。

【目安時間】

電話対応の場合・・・30分 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を終了する

カ 事案を所属長に報告し、所属で共有する

対応終了後、事実関係を時系列で整理して、所属長に報告します。また、再度苦情等があった場合には、所属内の他の社員が対応することも想定されることから、事案を所属内で共有し次回の対応に備えます。

他の部署と連携した対応が必要になる場合などは、速やかに関係部署に連絡し、対応について協議します。

キ 個別の対応方針を定めて所属内で共有する

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所属内で共有し、誰が対応しても統一した対応がなされるよう備えます。

② 毅然と対応する

ア 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、要求に端的に回答するようにします。

イ 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日回答します。」と対応します。

ウ 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、同意を得ることなく録音して差し支えありません。

エ 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、「そのような発言をされるのなら、これ以上お話しはできかねますので、そのような発言は控えてください。」などと告げ、適宜、不当な言動を止めるよう複数回、警告します。

電話での対応の場合は実際には録音していなくとも、「録音させていただきます。」と発言し、それ以上の発言を抑止する。

オ 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、当社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。

③法的に対応する

ア 警察に通報する

退去命令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、「警察に通報する」旨を告げて、警察に通報します。

イ 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。社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。

（３）社内体制

① 相談窓口の設置

当社においてカスタマーハラスメントを社全体の問題として組織的に対応します。社員の心の健康に配慮するため、カスタマーハラスメントに関する相談

を受け付ける相談窓口を設置します。

相談にあたっては、相談者や相談内容に関係する者のプライバシーを尊重し、知り得た事実の秘密を厳守します。また、相談等を理由に不利益な扱いをされることはありません。

ア 相談窓口

カスタマーハラスメントに関する相談窓口として相談対応者を設定する。

イ 相談方法

対面、電話、メール、チャットで実施する。

ウ 相談対応の手順

相談対応者は、以下の手順で相談対応を実施します。

- ・相談者から聞き取りを行い、発生時の事実関係を確認します。ただし、フラッシュバックによる二次被害が生じないように、事案に応じて、状況を把握する所属長等を確認します。
- ・相談者が証拠（対応記録メモ、写真、録音・録画データ等）を保有していれば、内容を確認します。
- ・客観的な証拠等に基づき、要求内容の妥当性、要求態様の相当性などを検討し、カスタマーハラスメントに当たる行為か判断します。
- ・カスタマーハラスメントと判断した場合、「2 カスタマーハラスメントへの基本的な対応」に基づき、対応の中止や警察への通報など、適切な対応方法を指示します。
- ・カスタマーハラスメントではないと判断した場合、通常のクレーム対応として、適切な対応方法を指示します。
- ・お客様等からの暴力やセクシャルハラスメントなど、緊急性を伴う状況を確認した場合、所属長または相談対応者が対応を代わり、お客様等から社員を分離します。また、状況に応じて警察や弁護士と連絡を取りながら、安全を確保します。

②対応報告窓口

社全体で共有すべき事案が発生した場合は相談窓口で報告書を提出します。該当するものは以下の通りです。

- ・ 警察に通報する必要がある事案
- ・ 弁護士に相談する必要がある事案
- ・ 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
- ・ その他報告することが適当であると認められる事案

3 カスタマーハラスメントの種類と対応例

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9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」を基本に、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、対応に当たる社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。
「説明したとおり、これ以上こちらで対応できることはありません」
- 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、〇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。
(電話の場合は切電する。)
「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。)」
「これまで説明したとおりです。これ以上説明することはありませんので、
対応を終了させていただきます。(電話を切らせていただきます。)」
- ④ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、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する、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ありません。」
- 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。同じお話でしたら、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 行為が止まない場合は、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、恫喝、罵声、暴言の繰り返し、「バカ」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、そのような発言は止めてください。」
- 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。
「「バカ」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止めない場合は、対応を中止し、退去を促す。
(電話の場合は切電する。)
「再三、止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 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、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、その旨を所属長に報告する。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、社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、止めるよう複数回、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。止めてください。」
- 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止めない場合は、対応を中止し、退去を促す。（電話の場合は切電する。）
- 「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。）」
- ③ 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行わない。
- 「〇〇さんのご判断ですので、何とも申し上げられません。」
- ④ 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、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ても、社としての対応は変わりません。」

- ③ 所属長の対応が必要な場合は、所属長と交代する。
- 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、対応や警告、対応中止等の措置をとる。

(7) 職場外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、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 社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、必ず複数の社員で対応する。
- ③ 自宅や事務所には入らず、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 社員に対する嫌がらせを目的とした撮影・録音行為は止めるよう、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。

「社内の資料、来客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、撮影はお止めください。」「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止めください。」

- ② 警告を複数回行っても撮影・録音行為を止めない場合は、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 退去を求めても応じない場合は、毅然とした態度で接し、複数回、退去するよう警告し、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、法務局や違法・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

社員の身体に触る、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、性的な冗談といった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、止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、止めてください。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、会館への立ち入り禁止措置について所属長と調整する。
- 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。

● 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、新しいものは、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
傷害罪	刑法204条	人の身体を障害する	15年以下の拘禁刑、50万円以下の罰金
(例) 殴打して怪我を負わせる、執拗な嫌がらせ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年以下の拘禁刑、30万円以下の罰金、拘留、科料
(例) 殴る、蹴る、叩く			
脅迫罪	刑法222条	生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫する	2年以下の拘禁刑、30万円以下の罰金
(例) 「痛い目にあわせてやる」「写真をネットにばらまくぞ」と告げる			
恐喝罪	刑法249条1項	人を恐喝して財物を交付させる	10年以下の拘禁刑
	刑法249条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	恐喝未遂	10年以下の拘禁刑
(例) 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			
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年以下の拘禁刑
(例) 「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	公然と事実を適示し、人の名誉を毀損する	3年以下の拘禁刑、50万円以下の罰金
(例) 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	事実を適示しなくても、公然と人を侮辱する	1年以下の拘禁刑もしくは30万円以下の罰金または拘留、科料
(例) SNSに〇〇は「バカ」と書き込む			
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年以下の拘禁刑、50万円以下の罰金
(例) 執拗な迷惑電話や脅迫的なメールを送り付け、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、建造物若しくは艦船に侵入し、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年以下の拘禁刑、10万円以下の罰金
(例) 何度も退去の要求を受けても退去しない			

【カスタマーハラスメント対応フロー】

