

人権かわら版40号

ステンドグラス

編集発行

長崎県人権教育啓発センター
(長崎県人権・同和対策課)

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。

(厚生労働省カスタマーハラスメント対策啓発ポスターより)

では、右のような言動には、
どんな問題があるのでしょうか。
カスタマーハラスメントについて
知り、誰もが安心できる社会
について考えてみましょう。



- 「SNSに晒してやる」と脅す。(無断撮影をする。)
- 説明を聞き入れず、店舗等に長時間にわたり居座る。
- 従業員の返答に「はい(返事)は一回にしろ」と怒鳴る。
- 「今度デートをしてもらおうか」と冗談を言う。
- 「客に対して生意気だ」と胸ぐらを掴んで責める。

「苦情」は「カスタマーハラスメント」になるの？

「苦情」と「カスタマーハラスメント」は異なります

「消費者保護法」をはじめとする法律や規制により、消費者には次の7つの「消費者の権利」が保障されています。

解説

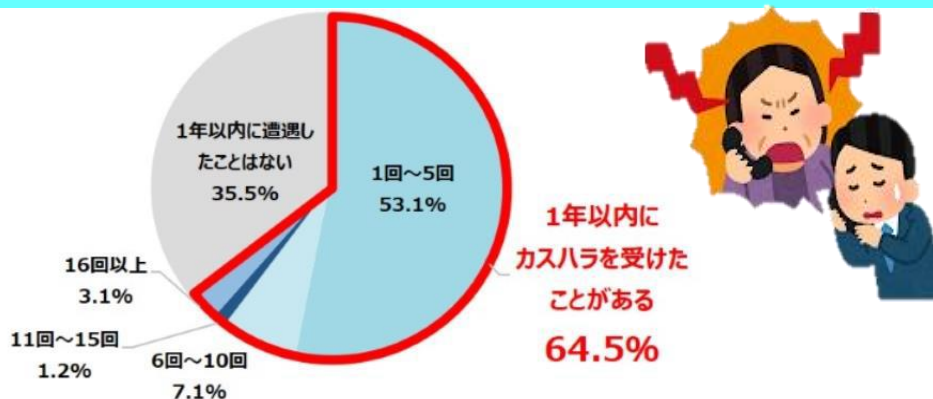


- 1 情報を得る権利
- 2 選択の自由
- 3 安全で健康な生活の保障
- 4 公平な取引
- 5 苦情を申し立てる権利**
- 6 損害賠償を求める権利
- 7 契約解除の権利

消費者には、商品やサービスに不満がある場合に苦情を申し立て解決を求める権利があります。
「苦情」と「ハラスメント」が混同され、「不良点や問題点の発覚と解決」の機会が奪われることは望ましくありません。
どのような行為がカスタマーハラスメントに値するのか、被害者も加害者も生まない組織の対応などについて知っておくことが大切です。

最近問題となっているカスタマーハラスメントの実態

直近1年以内に不当要求やカスハラ被害に何回遭ったことがありますか。



カスタマーハラスメントの実態調査（2023年）

厚生労働省主催「職場におけるハラスメント対策シンポジウム」より（出典：株式会社エス・ピー・ネットワーク）

カスタマーハラスメントに類する行為例

カスタマーハラスメントと類型される行為例

クレームは誰もが安心できる社会にするために必要な声でもあるんだけどにや...



- ①時間拘束型
- ②リピート型
- ③暴言型
- ④暴力型
- ⑤威嚇・脅迫型
- ⑥権威型
- ⑦店舗外拘束型
- ⑧SNS/インターネット上の誹謗中傷型
- ⑨セクシュアルハラスメント型

（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）

伝え方によっては、人を傷つけてしまう場合があることをもっと考えていきたいにや



カスタマーハラスメントが及ぼす影響

【顧客からの著しい迷惑行為を繰り返し経験した労働者の心身への影響】

怒りや不満、不安などを感じた（79.4%）
 仕事に対する意欲が減退した（57.1%）
 眠れなくなった（21.2%）
 職場でのコミュニケーションが減った（17.1%）
 通院したり服薬をした（8.8%）
 会社を休むことが増えた（5.9%）
 入院した（0.6%）

厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査」（令和2年度）より

カスタマーハラスメントに成立しうる代表的犯罪

- (1) 身体に関する犯罪 → 【傷害罪】 【暴行罪】
- (2) 自由や私生活に対する犯罪 → 【脅迫罪】
- (3) 脅迫に金銭の交付が伴う犯罪 → 【恐喝罪】
- (4) 建造物の管理権を侵害する犯罪 → 【建造物侵入罪】・【不退去罪】
- (5) 業務に対する犯罪 → 【偽計業務妨害罪】・【威力業務妨害罪】
- (6) 名誉や信用に関する犯罪 → 【名誉棄損罪】・【侮辱罪】・【信用毀損罪】
- (7) 公務の執行に関する犯罪 → 【公務執行妨害罪】・【職務強要罪】

2023年2月「カスタマーハラスメント予防・対応マニュアル」（全日本自治団体労働組合総合労働局）より



◆人権・同和対策課では、企業や学校、PTA、自治会等、様々な団体向けの出前研修を行っており、依頼内容に応じた研修を現地に出向いて実施します。

←各種人権研修のご依頼はコチラから

検索

長崎県 人権出前研修

カスタマーハラスメントの具体的事例

1. 顧客等の要求の内容が妥当性を欠く事例

- ・瑕疵(かし:物に生じた欠陥や不具合)や、過失(かしつ:不注意や怠惰によって生じた過ち)が認められない要求。
- ・本来企業等が提供する商品やサービスの内容と関係がない要求。

左記の要求に該当する事例



ドライブスルーのサービス利用時に…
今すぐもっと大きなラッピングで
やりなして!

執拗に特別扱いを要求することにより、本来のサービス提供に必要な業務時間の圧迫などにつながり、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。



2. 要求を実現するための手段・態様が社会的通念上不相当な言動である事例

カスタマーハラスメントに類する行為例 (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)

時間拘束	正当な理由のない過度な要求
・一時間を超える長時間の拘束、居座り ・長時間の電話 ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為	・言いがかりによる金銭要求 ・私物(スマートフォン、PC等)の故障についての金銭要求 ・遅延したことによる運賃の値下げ要求 ・難癖をつけたキャンセル料の未払い、代金の返金要求 ・備品を過度に要求する(歯ブラシ10本要望する等) ・入手困難な商品の過剰要求
リピート型	
・頻繁に来店し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム	・制度上対応できないことへの要求 ・運行ルートへのクレーム、それに伴う遅延への苦情 ・契約内容を超えた過剰な要求
暴言	
・大声、暴言で執拗にオペレーターを責める ・店内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し	
対応者の揚げ足取り	コロナ禍に関連するもの
・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て	・マスク着用、消毒、窓開けに関する強い要望 ・マスクをしていない人への過度な注意の要望 ・顧客のマスクの着用拒否
脅迫	セクハラ
・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し	・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
権威型	その他
・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求	・事務所(敷地内)への不法侵入 ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り
SNSへの投稿	
・インターネット上の投稿(従業員の氏名公開) ・会社・社員の信用を毀損させる行為	

カスタマーハラスメントへの対応

事前に、カスタマーハラスメントへの対策を講じておく必要があります。

企業や事業主の責務

- 1 問題発生時の対応と手順など基本姿勢の徹底周知
(マニュアル作成・研修・相談対応体制の整備)
- 2 事実確認(瑕疵・過失の問題点がないか調査)
- 3 説明責任を果たす(根拠ある説明の繰り返し、警察等への通報)

- 要求や意見を伝える際は、
- 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し、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。

カスタマーハラスメントが起こったら

「行き過ぎた行為」と対応例

①時間拘束型

対応できない理由と対応できる代替案を説明し、一定時間を超える場合はお引き取りを願う。窓口一本化と弁護士への相談や警察への通報を検討。

②リピート型

不合理な問い合わせ等が繰り返される場合、次回は対応できないことを毅然と伝える。(以下、①と同様)

③暴言型

大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑となるため、やめるよう求める。

侮辱的な発言や名誉棄損、人格を否定する発言は事実確認のため録音し、程度が過度な場合は退去を求める。(以下、①と同様)

④暴力型

危害が加えられないよう一定の距離を確保し、対応者の安全確保を優先。警備員等と連携を取りながら複数名で対応し、直ちに警察に通報。

⑤威嚇・脅迫型

④と同様。脅しにも毅然と対応し、退去を求める。

⑥権威型

不用意な発言はせず、対応を上位者と交代する。要求には応じない。

⑦店舗外拘束型

単独での判断や対応は行わず、規定に沿って複数で対応。

店舗外での対応は公共性の高い場所を指定し、拘束という事態が発生した場合は警察へ通報。

⑧ SNS/インターネット上の誹謗中傷型

SNS等の被害については掲載先ホームページの運営管理者に削除申請。損害賠償や処罰等を求める場合は、必要に応じて弁護士や警察への相談等を検討する。

⑨セクシュアルハラスメント型

性的な言動に対しては録音や録画による証拠を残し、被害者と加害者に事実確認を行い、加害者に警告。

執拗なつきまといや待ち伏せに対しては、施設への出入り禁止等を伝え、それでも繰り返す場合は弁護士や警察へ通報。

(厚生労働省 カスタマーハラスメント対策マニュアル)

みんなで、誰もひとりにしない
安全な環境づくりを!



「これってカスタマーハラスメント？」迷ったら、相談しましょう。

●厚生労働省総合労働相談コーナーの紹介

(各都道府県) <https://qr.paps.jp/cyTrE>



●厚生労働省ハラスメント悩み相談室

【サイトページ】 <https://qr.paps.jp/N8IKW>



●県の食品安全・消費生活課 ☎095-824-0999 【ながさき消費生活館】

●働く人のメンタルヘルスポータルサイトこころの耳

働く人の「こころの耳電話相談」

0120-565-455 (フリーダイヤル)

月曜日・火曜日 17:00~22:00

土曜日・日曜日 10:00~16:00 ※祝日・年末年始は除く

【相談機関紹介】 <https://qr.paps.jp/5DSTt>



県の人権相談窓口：長崎県人権教育啓発センター TEL 095-826-5115 9:00~17:00(祝日・年末年始を除く)

長崎県人権教育啓発センター(県人権・同和対策課内) 〒850-8570 長崎市尾上町3-1 県庁内

TEL 095-826-2585 FAX 095-826-4874

開館：平日、土曜、日曜(午前9時~午後5時まで)

休館：祝日、振替休日、年末年始

長崎県人権・同和対策課

検索