

カスタマーハラスメントに対する基本方針

2025年（令和7年）9月16日

神奈川県弁護士会

はじめに

当会及び当会法律相談センターをご利用される一部の方から、当会職員に対する「不当・過剰な要求」や「職員の人格を否定する暴言・威嚇・脅迫行為」などのいわゆるカスタマーハラスメント行為により、当会職員の人格及び尊厳が傷つけられる事象が生じています。

そこで、当会は、働く全ての職員の人権が尊重され、安心して働くことができる環境を構築するため、本基本方針を定めることといたしました。

カスタマーハラスメントの定義

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」（2022年2月）を踏まえ、「当会に寄せられるクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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・態様により職員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

<対象となる行為例>

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

なお、カスタマーハラスメントに該当するだけでなく、犯罪行為に該当しうる行為は当然許されません。身体に対する不法な有形力の行使は、理由のいかんを問わず、暴行罪や傷害罪などの犯罪行為に該当します。また、有形力の行使に至らないクレームや言動も、その内容や程度によっては、脅迫罪、恐喝罪、強要罪、名誉毀損罪、侮辱罪、威力業務妨害罪などの犯罪行為に該当する可能性があります。さらに、当会の業務を妨害し、職員の名誉・プライバシーなどの人格権等を侵害する行為は、民事上も不法行為に該当し、損害賠償請求の対象となります。

1 要求内容の妥当性を欠くもの

- ・当会に権限のない事項等に関する不当な要求
- ・当会として対応が困難である事項等に関する不当な要求
- ・所定の手続を逸脱した過剰な要求

等

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言動

- ・身体を掴む、服をひっぱる、物を投げつけるなどといった暴行、傷害行為

- ・ 大声を出す、机を叩く、蹴る等の威嚇行為
 - ・ やりとりを録音・撮影してマスコミに提供する、インターネット上に公開すると言及する等の脅迫行為
 - ・ 反社会的勢力とのつながりをほのめかす言動
 - ・ 職員の個人名をインターネット上に公開する等の個人情報の公開行為
 - ・ 強要行為
 - ・ 一度の訪問や電話において、繰り返し同じ言動を行うこと
 - ・ 複数回にわたって執拗に来会や架電（無言電話を含む。）を行うこと、書簡を送付すること等、同じ言動を行うこと
 - ・ 威圧的な言動
 - ・ 何度も同じ内容の説明や謝罪をさせる行為
 - ・ 長時間にわたる電話
 - ・ 不退去、居座り
 - ・ 職員の人格を否定する発言
 - ・ 差別的な発言
 - ・ 性的な発言
 - ・ 職員への誹謗中傷
 - ・ つきまとい行為等の嫌がらせ
 - ・ 職員への精神的な苦痛を伴う言動
 - ・ その他違法・不当な行為
- 等

カスタマーハラスメントへの対応方針

上記のようなカスタマーハラスメント行為が確認された際は、当会での一切の対応を打ち切ることを原則とし、当会館その他当会の施設から退去していただきます。職員での対応が困難と判断した場合には、警察や警備会社に速やかに通報します。さらに、カスタマーハラスメントを行った方については、以降の当会の施設への来会・来所、電話対応、書簡対応をお断りする場合があります。

また、インターネット上に職員の個人名等が公開されていることが判明した場合は、削除要請その他法的措置を行うことも含めて対処いたします。

カスタマーハラスメントに該当するだけでなく、犯罪行為に該当しうる行為については、直ちに、警察に通報し、被害届を提出するなど毅然と対応いたします。また、民事上の不法行為に該当する行為に対しては損害賠償請求や接近禁止の仮処分などの法的措置も含め厳正に対処いたします。