

第1章 はじめに

- 1 カスハラとは（法令・指針にみる定義）
2 カスハラに対して企業がすべき対応（措置義務）

文例・規定例 相談窓口に関する周知文の例
相談窓口の記載例
カスタマーハラスメント規程を設ける場合の規定例

- 3 カスハラ該当性の判断基準は
4 カスハラと犯罪行為
5 公務員分野のカスハラ防止対策
6 業種別カスハラマニュアルの活用
7 各自治体のカスハラ条例

第2章 カスハラ該当性判断

1 物理的な行為・身体的な攻撃

- Case 1 タクシーの乗客が運転手に自分勝手な指示や要求をした
コラム 防犯カメラ等の利用
Case 2 顧客が「セルフレジが故障している」と怒って店員を呼びつけた
Case 3 医療機関に入院中のせん妄状態の患者が興奮して暴れ、看護師が怪我をした
コラム 医療現場における暴力・ハラスメント対策

2 精神的な攻撃

- Case 4 共同で作業をしている取引先社員が自社社員に、業務に関して注意や叱責をした
Case 5 見積書の軽微な記載ミスについて口頭で謝罪を行ったにもかかわらず、顧客が「文書で謝罪しろ」と要求した

3 威圧的な言動

- Case 6 近隣住民を名乗る者からイベントの開催者に申入れがあり、反社会的勢力による影響をほめかされた
Case 7 店舗の担当者の対応に不満を抱いた顧客が「弁護士に依頼して訴えてやる」と言った

4 継続的・執拗な言動

- Case 8 来訪時間の認識に齟齬があり、1時間待つことになった顧客が「話が違う」「時間を返せ」と騒ぎ、謝罪や即時対応を要求した
Case 9 店員のミスで料理の提供が大幅に遅れたため、顧客が店員を叱責し、「責任者を出せ」等と要求した
Case 10 購入した商品の不具合で、返品・交換の説明をした店員に対して「もっと誠意を見せろ」と要求した

5 拘束的な言動

- Case 11 契約関係にない単なる近隣住民が施設に対して苦情を寄せてきて、従業員がかかりきりで対応を強いられた
Case 12 身体的な障がいがある車いすの顧客から、店では対応ができない飲食の提供を求められた
コラム 障害特性を踏まえた合理的配慮

6 差別的な言動

- Case 13 顧客がトランスジェンダーの従業員の容姿や服装にクレームをつけた
Case 14 顧客が外国籍の店員に対し、「日本語が下手」「レジを日本人と代われ」等と要求した

7 性的な言動

- Case 15 主要な取引先との接待の場で、取引先の男性社員が自社の女性社員に不快な思いをさせた
コラム いわゆる「フジテレビの第三者委員会報告書」

8 従業員個人への攻撃・要求

- Case 16 顧客対応がぶっきらぼうな従業員に対し、対応された顧客からクレームがあった

9 SNSに関する言動

- Case 17 飲食店の口コミサイトやSNSに、事実と異なる、身に覚えのないことを投稿された
コラム SNS上のカスハラに関する運用通達の注記

10 特別扱いに関する言動

- Case 18 商品の配達について、他の顧客とは異なる個別の扱いを要求された

11 監督官庁に関する言動

- Case 19 飲食店で提供した料理に異物が入っていたため、顧客が「保健所に連絡する」と従業員に告げた
コラム 「監督官庁に言う」と伝えることのカスハラ該当性

第3章 カスハラに対する会社の対応

1 顧客・関係者等によるカスハラへの対応

- Case 20 顧客からの多数回・長時間の電話に対して、差止請求をすることはできるか
繰り返される電話への初動対応
Case 21 顧客対応に直接1人で携わる現場の管理人（社員）について、顧客からのクレームにどのような対策を講じるべきか
コラム 従業員が1名の店舗等でのカスハラ対応

- Case 22 顧客から「担当者の氏名を教えろ」「フルネームを名乗れ」「なぜ名札を付けてないのか」と従業員の個人の氏名を教えることを要求され、名札を付けていないことについてクレームを述べられたが、対応する義務はあるか

- Case 23 顧客から社員へのストーカー行為に対して、どのような対策を講じるべきか

- Case 24 顧客の意に沿わない言動を部下がしたが、部下に落ち度がないと思われる場合、上司が部下に顧客への謝罪を指示することにリスクはあるか

- Case 25 コールセンターの従業員に対する利用者からの性的な内容の電話に対して、どのような対策を講じるべきか
カスハラ手当

- コラム 旅館やホテルにおいて、宿泊料の減額や部屋のアップグレード等の要求を繰り返す顧客がいる場合、どのように対応すべきか
航空法による特別な取扱い

- Case 26 介護施設職員に対し、利用者の家族が度重なる暴言を吐いた場合、利用契約を解除できるか
録音・録画を利用する際の留意点

- Case 27 医療機関において患者が暴言を吐き、説明や謝罪を要求し続け、長時間居座っている場合、診療を拒否できるか
顧客等の生命や心身に重大な影響が及ぶ場合

- Case 28 録音・録画を利用する際の留意点
医療機関において患者が暴言を吐き、説明や謝罪を要求し続け、長時間居座っている場合、診療を拒否できるか

- Case 29 業者間の取引交渉において、取引先の社員から商談中に脅迫や暴行を受けた場合、どのように対応すべきか
取引先が協力に応じない場合

- Case 30 取引先から大幅な値下げや納期の繰上げ等の度重なる変更を受け、対応を強いられた担当者が精神障害を発症した場合、労災に該当するか
労災認定と民事訴訟

- Case 31 会社の懇親会で従業員らが飲食店の店主に暴行し、店内の什器・備品を破損した場合、会社に対し使用者責任を追及できるか
就業中に立ち寄ったコンビニの女性店員に対して、性的な言動を行った従業員を懲戒処分できるか

- Case 32 文例・規定例 懲戒規定例
コラム カスハラ加害者の懲戒処分の根拠規定

- Case 33 他社の従業員にカスハラ言動を行った自社の従業員に対して、他社から調査協力要請がきたが、調査に非協力的な対応をした場合は

○内容を一部変更することがありますのでご了承ください。

カスハラグレーゾーン

－裁判例・指針にみる境界事例と会社対応－

著 山浦 美紀 (弁護士)

これは正当なクレーム!?

判断に迷う事例をわかりやすく解説!

整備が必要な
文例・規定例も紹介!

令和8年10月施行に全面対応!



判断のポイント!

カスハラ指針や多数の裁判例を参考に、カスハラ該当性の判断ポイントをわかりやすく解説しています。



対応のポイント!

対応を継続すべきか否かの見極め方や謝罪・説明・補償要求への対応、従業員の守り方など、会社としての対処方法を取り上げています。



専門家が解説!

ハラスメント対応の豊富な経験と知識を持つ専門家が執筆した確かな内容です。

新日本法規WEBサイトはこちら
(試し読みもできます)



通常
書籍

A5判・総頁196頁
定価2,640円(本体2,400円)送料410円
ISBN978-4-7882-9673-2

電子
書籍

新日本法規 WEB サイトで発売!!

定価2,420円(本体2,200円)
※閲覧は、ストリーミング形式になりますので、インターネットへの接続環境が必要です。

会員登録
は
お済みですか?

01
会員限定の
法令情報が読める

02
会員限定のサービスが
受けられる

03
ポイント・クーポンが
利用できる



新日本法規出版株式会社

本社 総務本部 〒460-0011 名古屋市中区大須4-1-65

東京本社 〒162-8407 東京都新宿区市谷砂土原町2-6

0120-089-339 通話料無料
受付時間 9:00~12:00 13:00~16:30 (土・日・祝日を除く)

新日本法規WEBサイト
https://www.sn-hoki.co.jp/

(2026.9) 51004181

この印刷物は環境にやさしい「植物性大豆インキ」を使用しています。

総合法令情報企業として社会に貢献

新日本法規



<相談窓口の記載例>

【ハラスメント相談窓口】

本 社 人事課 山田花子（内線番号、メールアドレス）（女性）
総務課 田中太郎（内線番号、メールアドレス）（男性）
営業所 総務課 丙崎三郎（内線番号、メールアドレス）
外部相談窓口 弁護士甲野次郎（電話番号、メールアドレス）

【カスタマーハラスメント相談窓口】

本 社 営業課 乙手四郎（内線番号、メールアドレス）
営業所 営業課 丁川直子（内線番号、メールアドレス）
外部相談窓口 弁護士甲野次郎（電話番号、メールアドレス）

内容見本
(A5判縮小)

<カスタマーハラスメント規程を設ける場合の規定例>

第〇条（相談窓口）

- 1 カスタマーハラスメントに関する相談窓口は、本社営業部営業課とする。
- 2 会社は、相談窓口を従業員等に周知するとともに、相談窓口の担当者に対する対応マニュアルの作成及び必要な教育・研修等を行う。
- 3 従業員等は、カスタマーハラスメントに関する相談及び苦情を相談窓口の担当者に申し出ることができる。
- 4 相談窓口の利用方法は、口頭・電話・書面・電子メール・社内チャットいずれの方法でも構わない。
- 5 従業員等は、匿名による相談窓口の利用をすることができる。

Case
19

飲食店で提供した料理に異物が入っていたため、顧客が「保健所に連絡する」と従業員に告げた

飲食店でランチをしていた客が、提供された料理の中に、髪の毛が混入しているのを発見しました。客は店員をテーブルまで呼び、「こんなものが入っていた」と言いました。店員はすぐさま謝罪し、「料理の作り直しをしましょうか、あるいは返金をいたしましょうか」と申し出ましたが、客は、「保健所に連絡するぞ。営業停止にしてやる」と言い始めました。このような言動はカスハラに該当しますか。

専門家の眼

料理に異物である髪の毛が入っていた以上、顧客が衛生面についてクレームを述べることは、直ちにカスハラには該当しません。また、「保健所に連絡するぞ」との発言も、衛生上の問題が疑われる場合

言しています。このような言動は、カスハラに該当するでしょうか。

★ カスハラの判断基準（社会通念上許容される範囲とは）

カスハラ指針2(5)では、カスハラの3要素のうち、「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」言動とは、「社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないもの」を指します。

この定義は、

- ① 要求内容が相当か
- ② 要求の手段や態様が相当か

という大きく2つの観点から判断する構造になっています。

この枠組みを前提として、本事例の顧客の言動を評価する必要があります。

★ 異物混入に対する顧客のクレームの相当性

- (1) 料理に異物が混入していた際の一般的な対応

まず、本事例では料理の中に髪の毛という異物が混入していたとい

さらに、「保健所に連絡するがいいのか?」と従業員を脅すとの言動に対しては、

「保健所や監督官庁等への連絡は、お客様のご判断です。(言いがかりや虚偽の申告をされそうな場合でも、お客様の自由)」

との記載がなされています。ただし、

「※構いませんよ、どうぞどうぞというような言い方はしないこと。」という注意書きもなされています。

各飲食店においても、当該ガイドライン（研修動画もあります。）を参考にして、カスハラの典型事例の対応についてマニュアル化して、研修等を行っておくと、店員の顧客対応の一助となります。

コラム

「監督官庁に言う」と伝えることのカスハラ該当性

例えば、金融機関において、クレームを述べる際に、「財務省に言う」「金融庁に申告する」などと、関係する省庁に事案を申告する旨を述べることは、その伝え方が平穏な態様であれば、カスハラには該当しません。

また、「マスコミに言う」「議員に言う」といった関係する省庁とは異なるところに伝えたと述べることも、伝え方の手段が相当であれば、カスハラには該当しません。

Case
22

顧客から「担当者の氏名を教えろ」「フルネームを名乗れ」「なぜ名札を付けてないのか」と従業員の個人の氏名を教えることを要求され、名札を付けていないことについてクレームを述べられたが、対応する義務はあるか

サービスの提供に不満を抱いた顧客から、「担当者の氏名を教えろ」「フルネームを名乗れ」というように、従業員の氏名を教えるように要求されたり、氏名が分からないことに立腹して、「なぜ名札を付けてないのか」とクレームを述べられたりしました。接

Case
33

他社の従業員にカスハラ言動を行った自社の従業員に対して、他社から調査協力要請がきたが、調査に非協力的な対応をした場合は

A社の従業員Cは、取引先であるB社において、契約更新に関する交渉中にB社の従業員に対し威圧的な言動を繰り返し、これがカスハラに該当する疑いが生じました。これを受け、B社はA社に対し、事実関係の確認や再発防止のための協力を求めましたが、A社はこれに応じず、B社との契約更新の交渉を白紙撤回し、契約を解除しました。このようなA社の対応は適切でしょうか。

専門家の眼

A社は、B社から雇用管理上の措置への協力を求められた場合には、これに応じるように努めるべき立場にあります。それにもかかわらず協力を拒否し、さらに当該要請を理由として契約を解除する対応は、カスハラ指針に従えば、望ましい対応ではありません。

★ 他社からの調査協力要請に対する努力義務

カスハラ指針5においては、「他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力」として、「事業主は、当該事業主が雇用する労働者又は当該事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）による他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるカスタマー