2024年12月11日

カスハラ問題に対する現場対応

LM総合法律事務所

弁護士　須　田　友　之

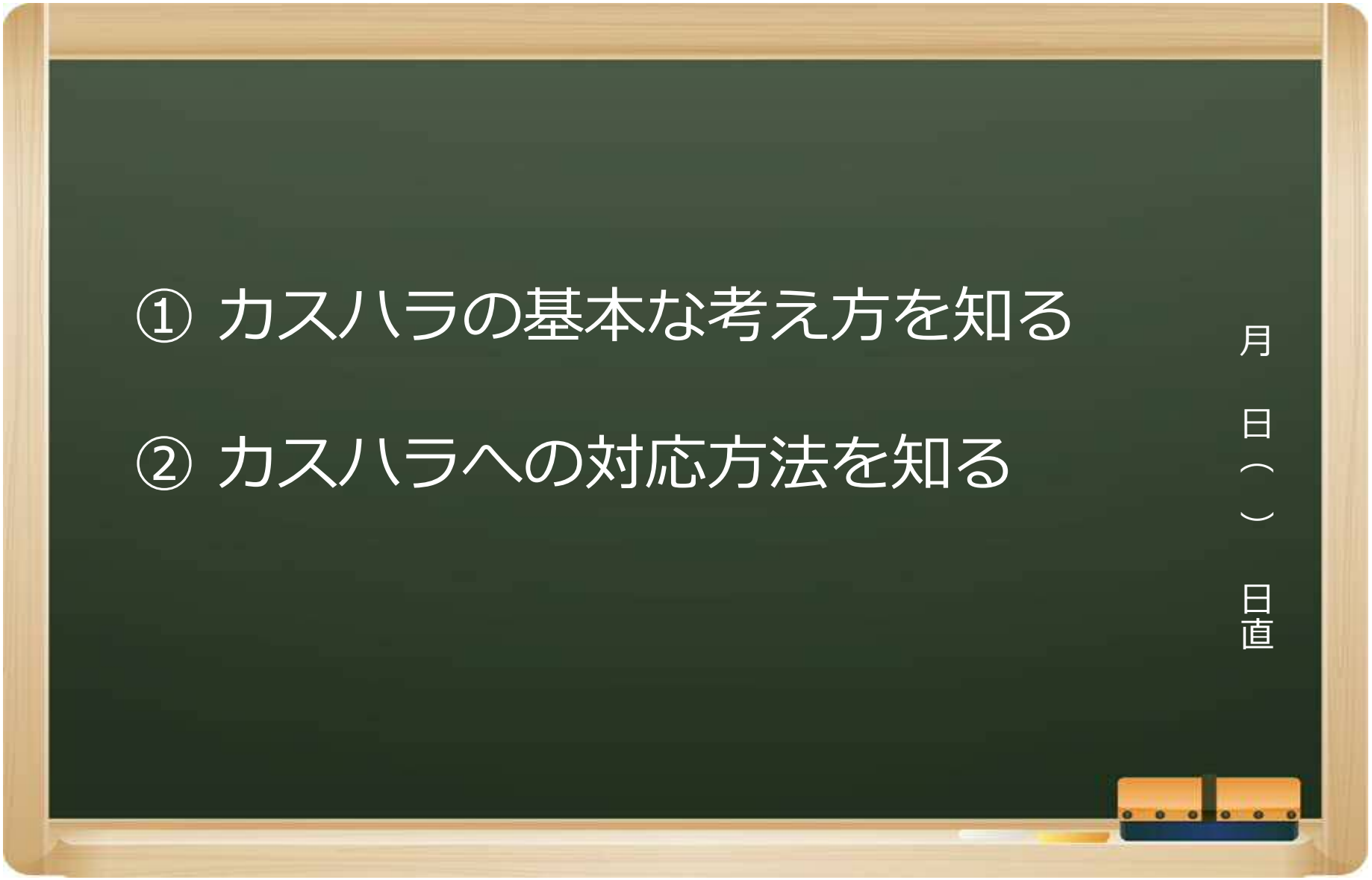
＜ 自己紹介 ＞

LM総合法律事務所
弁護士　須田　友之

＜ 登録・所属 ＞
神奈川県弁護士会所属（平成19年９月登録）
中央大学法学部客員講師（平成21年４月～現在）
企業の取締役、社内通報の外部相談窓口
医療・介護事業の顧問弁護士

＜ 取り扱いの多い業務 ＞
・会社（企業・個人事業主含む）に関わる法律問題
・雇用関係に関する法律問題（企業側と労働者側双方とも）
・相続・事業承継、成年後見　　など

＜ 本研修の趣旨 ＞



医療・介護の顧問先様から
ご相談の多いトラブルの分類（全般）

１．**社内でのハラスメント**・従業員トラブル等

２．利用者の方との間のトラブル

❶ 現場スタッフから利用者への事故

❷ 契約上の問題（契約違反、債権回収）

❸ **利用者から現場スタッフへのハラスメント**

３．その他（利用者の方自身の相談）

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報告書」より

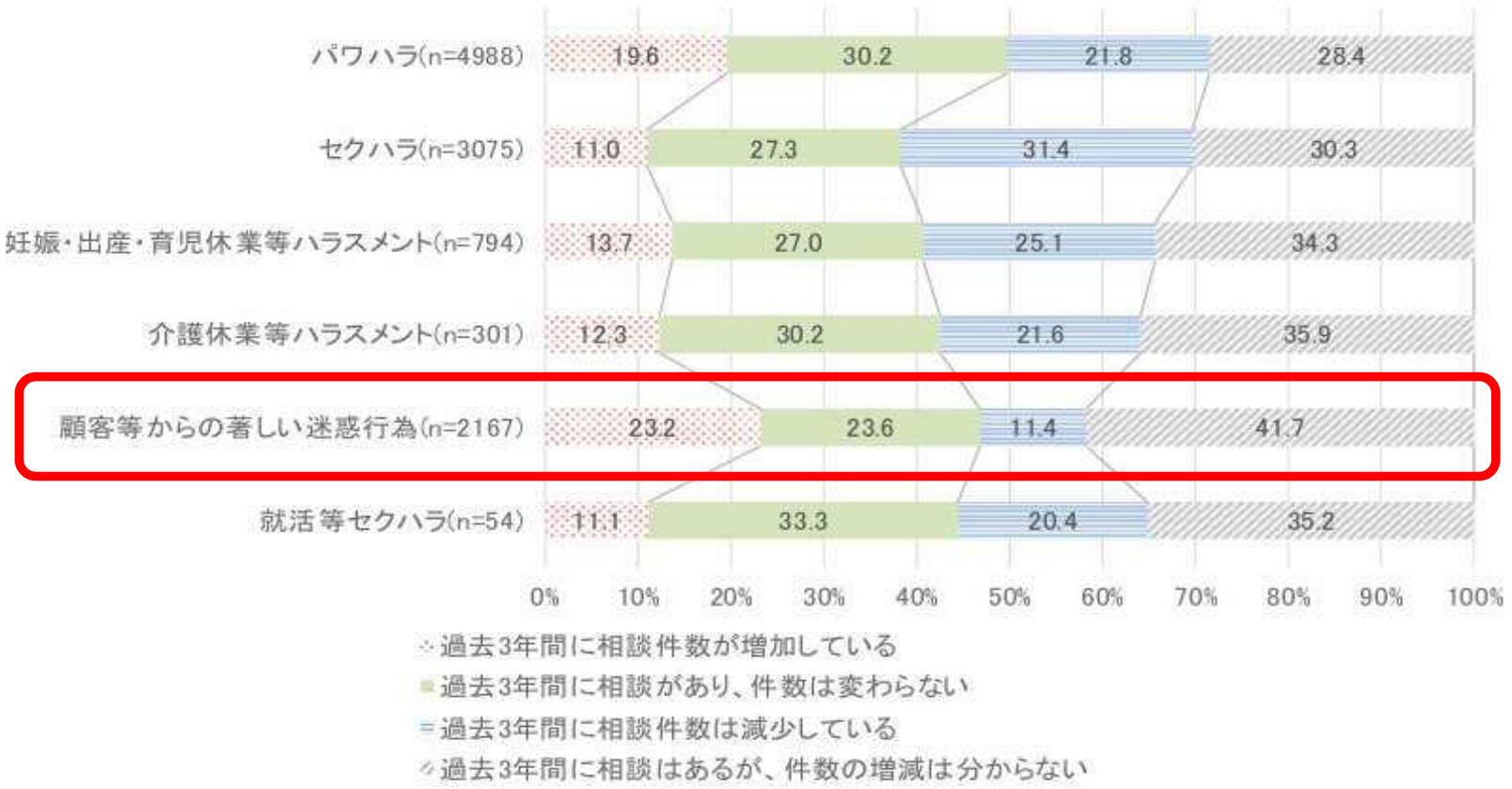
(問題です)

① ここ数年で相談が**増えている**「ハラスメント」は？

② ここ数年で増えているハラスメントで**多い業種**は？

「カスハラ」の相談が増加傾向

図表 5 過去3年間に相談があった企業における相談件数の推移(ハラスメントの種類別)

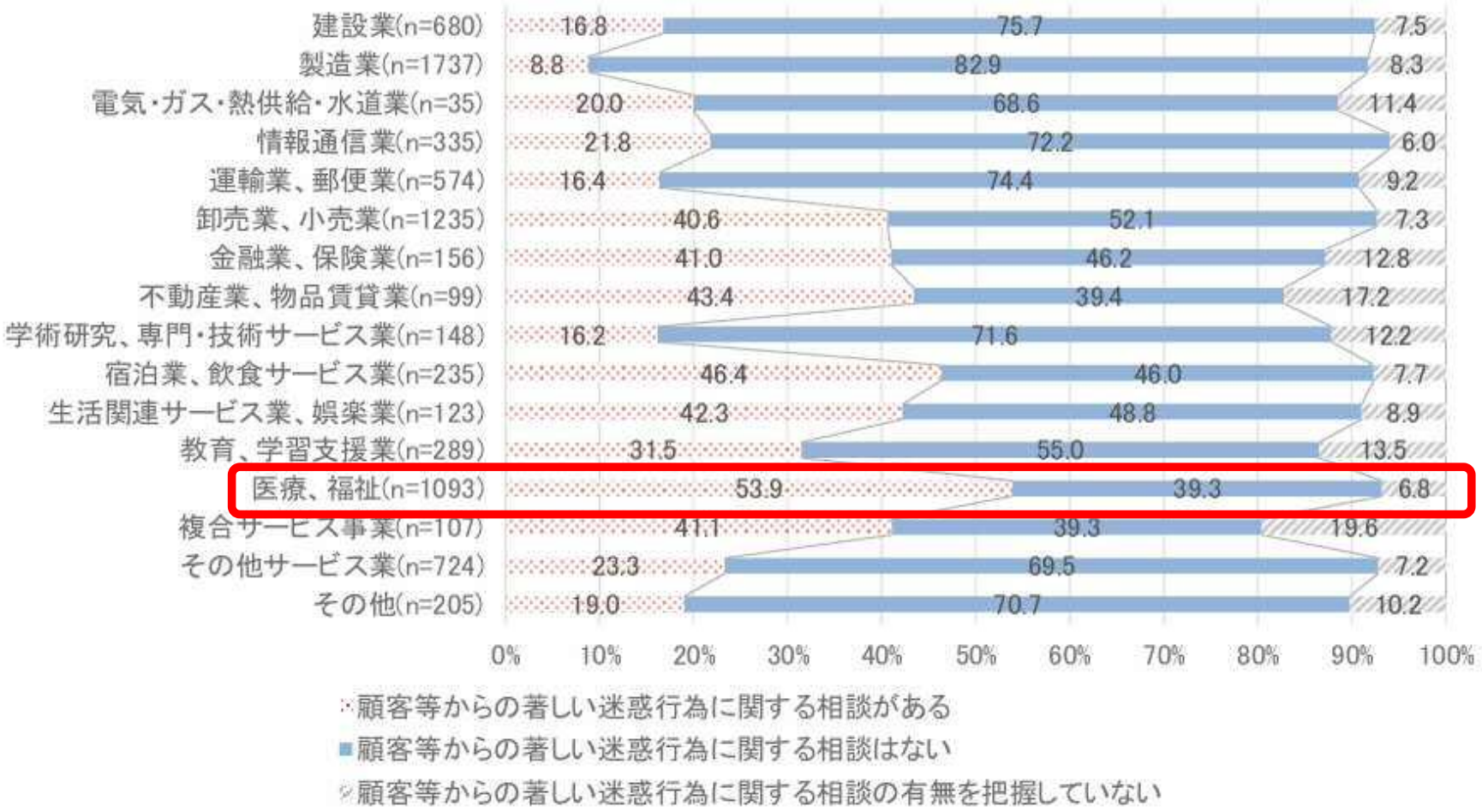


(対象:過去 3 年間にハラスメントに関する相談があった企業　パワハラ:n=4,988、セクハラ:n=3,075、妊娠・出産・育児休業等ハラスメント:n=794、介護休業等ハラスメント:n=301、顧客等からの著しい迷惑行為:n=2,167、就活等セクハラ:n=54)

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報告書」より

「カスハラ」相談は、「医療、福祉」に多い傾向

図表 29 過去3年間の顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談の有無（業種別）

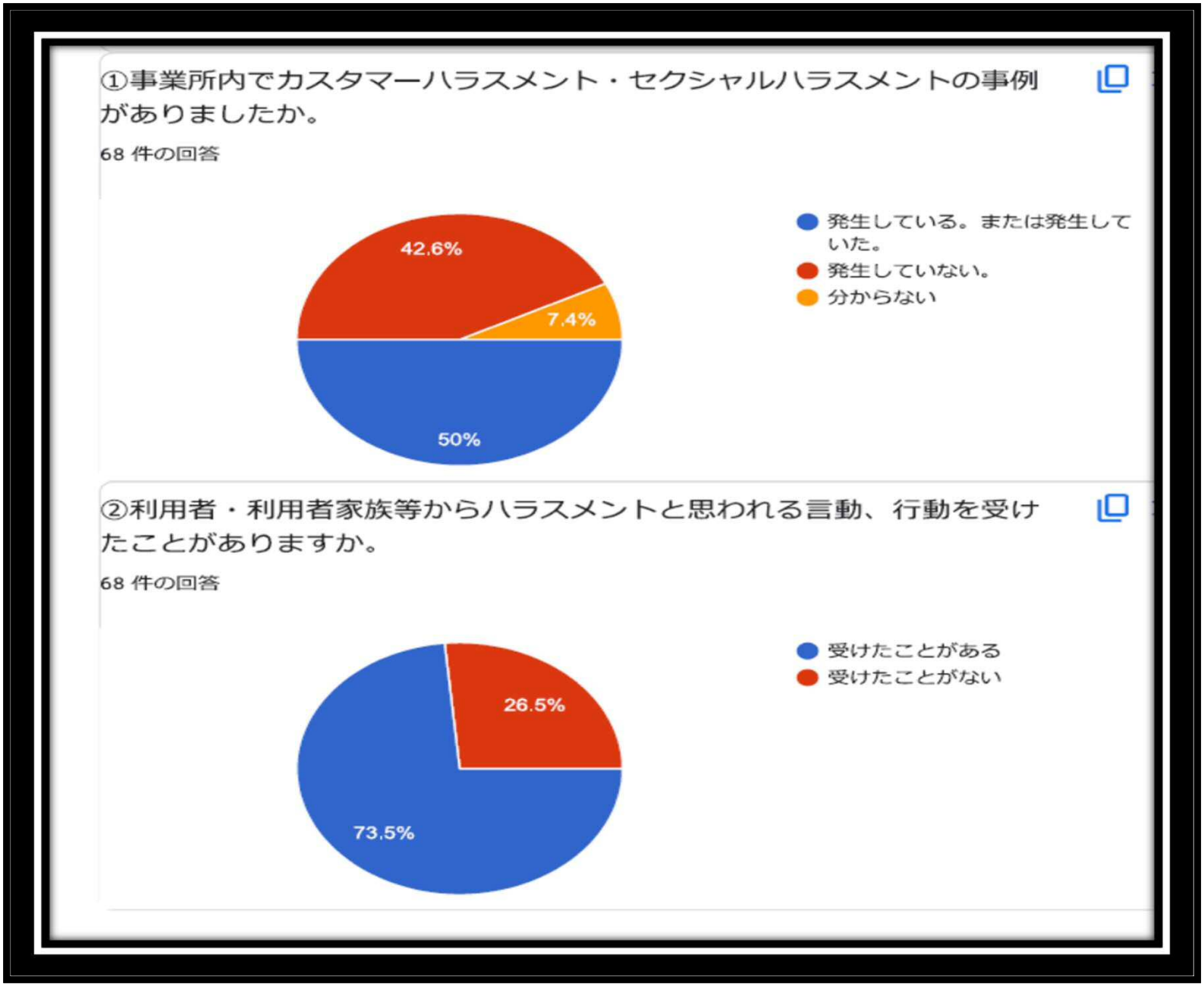


（対象：全企業(n=7,775)）

※サンプル数が 30 未満の「農林漁業」、「鉱業、採石業」は「その他」としてまとめている

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報告書」より

アンケート結果でも、「73．5%」がハラスメントを経験



カスタマーハラスメント（カスハラ）

【カスタマーハラスメントとは】

① 顧客等からのクレーム・言動のうち、

② 要求の内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、

③ 当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

＊厚生労働省（全国に適用される法令にはまだ定義の規定無し）

■顧客等とは、実際に商品・サービスを利用した者だけでなく、
今後利用する可能性のある潜在的な顧客も含む

■クレーム≠カスハラ

東京都カスタマーハラスメント防止条例（参考）

(令和７年４月施行予定)

■カスハラの禁止規定（５条）

「何人も、あらゆる場において、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない」

■カスハラの定義（２条５号）

「顧客等から就業者に対する、著しい迷惑行為であり、就業環境を害するもの」

※著しい迷惑行為＝「暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為」（２条４号）

■事業者の防止措置（9条）＊**努力義務、罰則規定なし**

・事業者がカスハラ防止に、主体的かつ積極的に取り組むこと

・カスハラを受けた場合には、速やかに就業者の安全を確保、当該行為を行った顧客等に対し、その中止の申入れ等必要かつ適切な措置を講ずるよう努めること

・顧客等がカスハラを行わないように必要な措置を講ずるよう努めること

カスハラといえる目安（判断基準）は？

（１）顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合

・企業の提供する商品・サービスに欠陥や過失が認められない

・要求内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは無関係

（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

①要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

・身体的な攻撃、精神的な攻撃、威圧的言動、土下座要求

・執拗な言動、差別的な言動

・性的な言動、従業員への個人攻撃

②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

・商品交換の要求

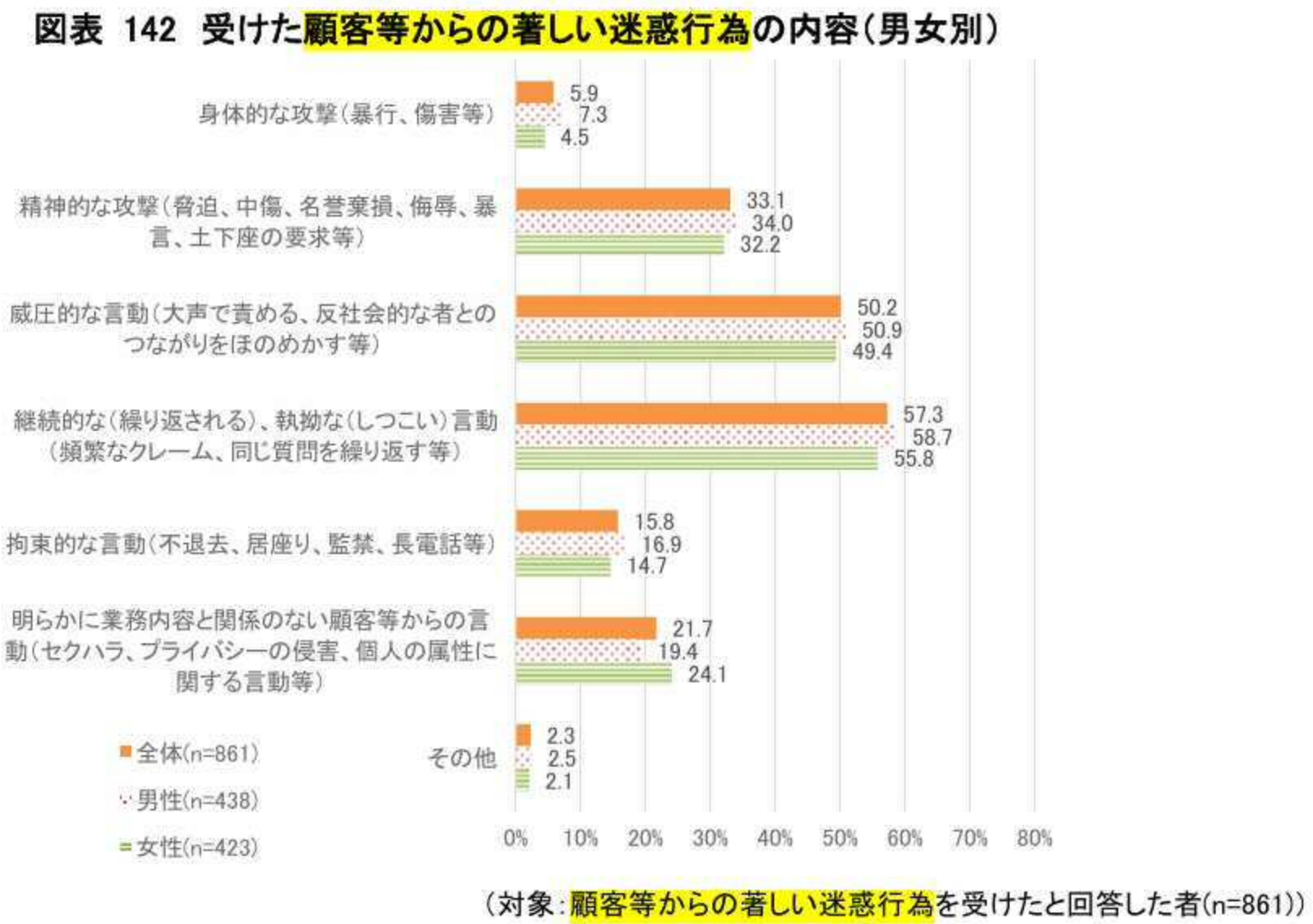
・金銭補償の要求

・謝罪の要求（土下座を除く）

カスハラの類型（主なもの）

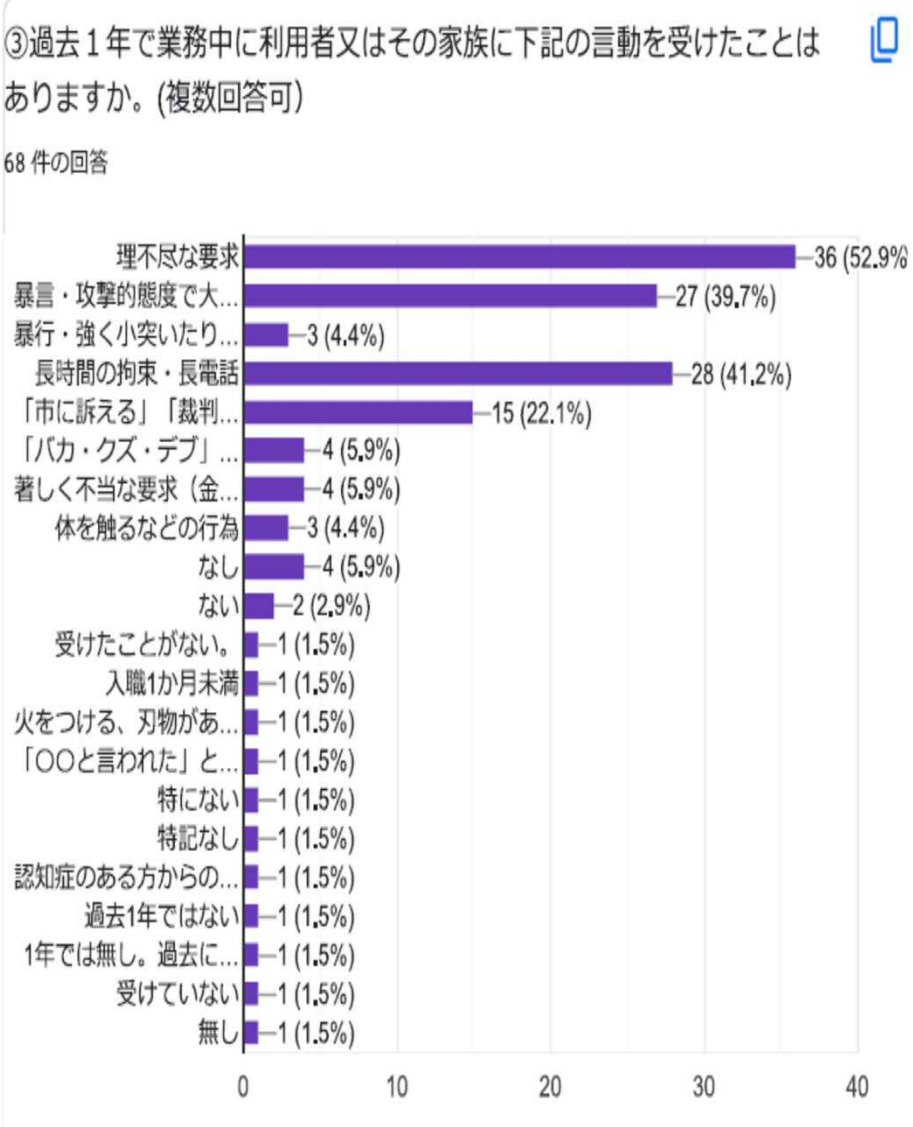
類型	例
セクハラ	特定の従業員へのつきまとい 従業員へのわいせつ行為や盗撮
時間拘束型・リピート型	長時間にわたる拘束、居座り、長電話 繰り返しの面会要求や電話
暴力・暴言	従業員や顧客などを殴る、蹴る、叩く 設備を壊す、「殴るぞ、殺すぞ」と発言 人格否定、侮辱的発言
威嚇・脅迫	大きな怒鳴り声、脅迫的な言動、反社会的な言動 SNSやメディアへの暴露をほのめかす
SNSへの投稿・口コミ	インターネット上の投稿 会社・従業員の信用を毀損させる行為
過剰な要求	言いがかりによる金銭要求 契約内容を超えた過剰な要求

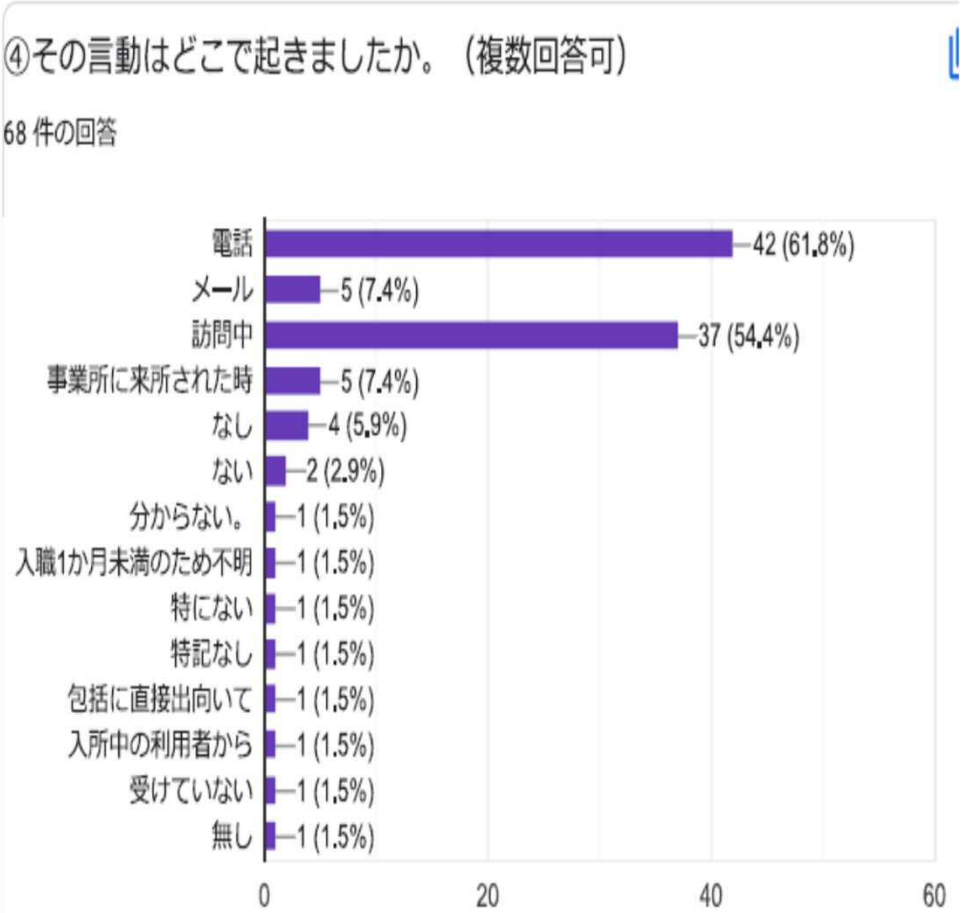
カスハラでは、「継続的な、執拗な言動」が最多



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報告書」より

アンケート結果


③過去１年で業務中に利用者又はその家族に下記の言動を受けたことはありますか。(複数回答可)
68 件の回答
理不尽な要求 36 (52.9%)
暴言・攻撃的態度で大... 27 (39.7%)
暴行・強く小突いたり... 3 (4.4%)
長時間の拘束・長電話 28 (41.2%)
「市に訴える」「裁判... 15 (22.1%)
「バカ・クズ・デブ」... 4 (5.9%)
著しく不当な要求（金... 4 (5.9%)
体を触るなどの行為 3 (4.4%)
なし 4 (5.9%)
ない 2 (2.9%)
受けたことがない。 1 (1.5%)
入職1か月未満 1 (1.5%)
火をつける、刃物があ... 1 (1.5%)
「〇〇と言われた」と... 1 (1.5%)
特にない 1 (1.5%)
特記なし 1 (1.5%)
認知症のある方からの... 1 (1.5%)
過去1年ではない 1 (1.5%)
1年では無し。過去に... 1 (1.5%)
受けていない 1 (1.5%)
無し 1 (1.5%)
0
10
20
30
40


④その言動はどこで起きましたか。（複数回答可）
68 件の回答
電話 42 (61.8%)
メール 5 (7.4%)
訪問中 37 (54.4%)
事業所に来所された時 5 (7.4%)
なし 4 (5.9%)
ない 2 (2.9%)
分からない。 1 (1.5%)
入職1か月未満のため不明 1 (1.5%)
特にない 1 (1.5%)
特記なし 1 (1.5%)
包括に直接出向いて 1 (1.5%)
入所中の利用者から 1 (1.5%)
受けていない 1 (1.5%)
無し 1 (1.5%)
0
20
40
60

カスハラにおけるリスク要因

（1） 環境面でのリスク要因

- １ 対 １ や １ 対多の状況
- サービス提供時に身近にある物品
- 訪問先でペットの保護がされていない

（2） 利用者に関するリスク要因

- 生活歴に起因するリスク
- 病気又は障害に対する医療や介護等の適切な支援を受けていないことに起因するリスク
- 提供サービスに対する理解に起因するリスク

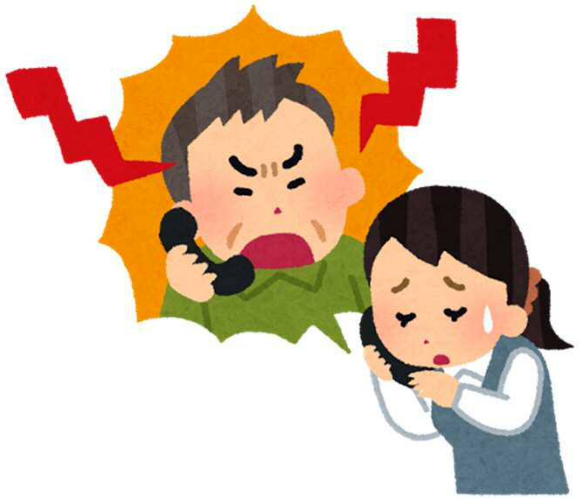
（3） 利用者の家族等に関するリスク要因

（4） サービス提供側（施設・事業所）のリスク要因

- サービス範囲やルールの徹底を統一、重要事項説明書の説明
- 規則やマナーに関する指導・教育
- 意見・要望・苦情等があった際の対応、問題が発生してしまった後の対応

*令和４年３月改訂 厚労省「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」より抜粋

ハラスメントに伴うリスク



■従業員に対するリスク

・業務パフォーマンスの低下
・体調不良、休職、退職等

■企業に対するリスク

・業務上の負担（対応自体の負担、他の顧客等へのサービスの低下）
・士気低下
・離職・人材の流出
・経済的な損失（顧客、従業員からの損害賠償請求、裁判費用等）
　安全配慮義務違反、労働災害
　　＊企業には安全配慮義務の一環として、カスタマーハラスメントを防止する措置をとる法律上の義務がある
　　（東京地方裁判所平成11年4月2日判決等）
・企業イメージや信用の低下等

安全配慮義務違反とは

■安全配慮義務とは

・労働契約法5条

「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」

・違反の効果

損害賠償責任

■ハラスメントの場合

・職場環境配慮義務（被害防止、対応措置）、健康配慮義務

カスハラの裁判例①（事業主の責任を肯定）

甲府市・山梨県(市立小学校教諭)事件・甲府地判平成３０年１１月１３日

【 事案の概要 】

児童の保護者らが市立小学校の教諭に対して行ったカスハラ対応について、上司(校長)が不適切な対応をとったものとして、国賠法に基づく賠償責任(休業損害・慰謝料等合計約295万円)が認められた事案

（小学校を設置するA市及び教諭の給与を支払うB県は損害賠償責任を負うと判断）

【 裁判所の判断 】

市立小学校の教諭が児童の保護者から理不尽な言動(教諭が児童宅を訪問した際、児童宅で飼育されていた犬に噛まれ怪我をした件につき、教諭が児童の母に対し、①「賠償保険に入っていたら、使わせていただきたい」と言ったこと、②教諭の作成した報告書の内容等に関し、保護者から責められ謝罪を強要された)を受けたことに対し、校長が教諭を一方的に非難し、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、その場を穏便に納めるために保護者に対し謝罪をするよう求めたということについて不法行為と認定

カスハラの裁判例②（事業主の責任を否定）

東京地判平成 30年11月２日

【 事案の概要】

小売店の従業員の原告が、買物客の暴言及び乱暴な行為があったにもかかわらず、会社は原告の生命、 身体の安全確保の配慮をしなかった等として損害賠償等を求めた事案において、顧客トラブルへの対応を十分行っていたとして使用者の賠償責任が認められなかった事案

【 裁判所の判断】

会社は、誤解に基づく申出や苦情を申出る顧客の対応について、
入社時にテキストを配布して初期対応を指導、サポートデスクや近隣店舗のマネージャーに連絡できるような体制、深夜においても店舗を２名体制とする等、
顧客トラブルへの対応を十分行っていた等として、会社の安全配慮義務違反を否定し、賠償責任を認めなかった

カスハラ行為者に対する民事上の法的対応

（顧客の民事上の責任・対応）

① 不法行為（民法７０９条）
→損害賠償請求

② 契約違反による契約解除、損害賠償請求

③ 妨害禁止、侵入禁止等の仮処分

④ 肖像権・プライバシー権侵害としての差し止め

⑤ 発信者情報開示、削除請求等

カスハラ行為が該当しうる犯罪①

類型	例	関連しうる法令 ＊全て該当では無いので注意
セクハラ	特定の従業員へのつきまとい、過剰な面会・交際要求	ストーカー規制法、 神奈川県迷惑防止条例違反
	嫌がっているのに無理やり、腰や胸などを触ったり、キスをする	強制わいせつ罪（刑法176条） ＊暴行罪といえる場合も
	盗撮	神奈川県迷惑防止条例違反
時間拘束型・リピート型	自宅から退去させてくれない	監禁罪（刑法220条）
	居座り続け、退去要求にも応じず、怒鳴り散らす	不退居罪（刑法130条） 威力業務妨害罪（刑法234条）
	威力を用いて繰り返しの面会要求や電話	威力業務妨害罪（刑法234条）

カスハラ行為が該当しうる犯罪②

類型	例	関連しうる法令 ＊全て該当では無いので注意
暴力・暴言	従業員や顧客などを殴る、蹴る、叩く	暴行罪（刑法208条）、傷害罪（刑法204条）
	設備を壊す	器物損壊罪（刑法261条）
	電話口や店内で過剰に大きな声で怒鳴り散らす	威力業務妨害罪（刑法234条） ＊言動内容により脅迫罪、恐喝罪
脅迫	生命、身体、名誉、財産を害することを告知する言動	脅迫罪（刑法222条）
	財産的な要求に応じないと●●をすると脅す *支払い免除も含む	恐喝罪（刑法249条）

カスハラ行為が該当しうる犯罪③

類型	例	関連しうる法令 ＊全て該当では無いので注意
SNSへの投稿・口コミ	具体的な事実を示して、インターネット上に企業や社員の社会的評価を下げる記載	名誉毀損（刑法230条）
	具体的な事実を示さず、インターネット上に企業や社員の社会的評価を下げる記載	侮辱罪（刑法231条）
	虚偽の風説を流布、企業や社員の信用を毀損し業務を妨害	信用毀損及び偽計業務妨害罪（刑法233条）
過剰な要求	言いがかりによる金銭要求	恐喝罪（刑法249条）
	土下座の強要	強要罪（刑法223条）

カスタマーハラスメントへの対策
（事業者としての取り組み）

カスハラ対策にあたって前提の認識

（1）組織的・総合的にハラスメント対策を行うこと

（2）ハラスメントは初期対応が重要と認識すること

（3）ハラスメントが起こった要因の分析が大切であること

（4）サービスの質の向上に向けた取組が重要であること

（5）問題が起こった際には施設・事業所内で共有し、誰もが一人で抱え込まないようにすること

（6）施設・事業所ですべてを抱え込まないこと

（7）ハラスメントを理由とする契約解除は「正当な理由」が必要であることを認識すること

*令和４年 厚労省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より抜粋

医療・介護の分野におけるカスハラへの対策

事前の対策

① 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化
② 従業員への周知・啓発
③ 従業員のための相談対応体制の整備
④ 対応方法、手順の策定(マニュアル化)
⑤ 社内対応ルールの従業員等への教育・研修
⑥ 利用者・家族等に対する周知（★）

カスハラが発生した場合の対応

① 事実関係の正確な確認と事案への対応
② 従業員への配慮
③ 再発防止のための取組み
④ 関係者との連携（★）

事業主の基本方針・基本姿勢の明確化

○対策企業マニュアルの例

基本方針の例

弊社は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

*令和４年 厚労省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より抜粋

コンビニチェーン運営会社での対応例（一部）

事業主の基本方針・基本姿勢の明確化

・方針、理念等
・カスタマーハラスメントの定義の明示
・対象となる行為例（例示であることも明記）
・カスタマーハラスメントへの対応を明記
・組織的に対応すること
・警察、弁護士等のしかるべき機関に相談の上、対処すること
・カスハラが行われた場合は、顧客の今後の入店及び取引を断る場合があることを明記

社内対応ルールの従業員等への教育・研修

・その他、グループ内での研修・相談窓口の設置

カスハラに対する対応全般

内部的な取組

①企業のスタンスを明確にする

②カスハラ対応マニュアルを作成
（例）社内での情報共有方法、
対応者、判断者、相談体制
体制クレーム等への対応方法

③運用体制
（例）家族への相談や事前説明
２名（担当）体制、担当者交代
などの内部フォロー体制
契約書や規則の見直し

④社内での研修・トレーニング

⑤内部での情報共有

⑥サービスの変更・契約解除

外部の協力

①利用者家族への相談

②地域包括支援センター・行政等
への相談・情報共有

③警察への相談
＊警告だけでも意味がある！

④弁護士等への相談窓口の整備

⑤弁護士等への対応依頼
（例）研修・トレーニング
対応マニュアル検討・監修
契約の見直し
警告文書、代理交渉

カスタマーハラスメントへの対策
(類型別の対応例)

対応方法、手順の策定（マニュアル化）

対応マニュアル等の作成

＊完全な現場裁量の危険性

＊外部の専門家（弁護士等）の意見も取り入れること

＊改訂・見直しは必要

一般的な注意事項

① 複数人で対応すること

② 対応する場所を選ぶこと

③ まずは相手方の主張内容・要求内容を「聞くこと」

＊いきなり口を挟まない（正確な主張内容の把握）

＊クレーム者の名前・住所・連絡先の本人情報を確認する

④ 全体の情報を正確に把握すること

⑤ （事案や経過について）社内で情報共有すること

⑥ 客観的な証拠を残すこと

⑦ 謝罪をする場合は、謝罪の対象を明確にすること

⑧「できること」と「できないこと」を明確にして伝えること

①時間拘束型・リピート型

（例）長時間にわたり顧客等が従業員を拘束する
　　長時間電話を続ける、理不尽な要望を繰り返し電話してくる

【対応例】

・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等の対応を行う

・店外で対応する場合には、公共性の高い場所を指定する

・あらかじめ対応できる時間を伝える

・毅然とした態度で対応（対応を打ち切る、退去要請）

・連絡先を取得し、繰り返し不合理な問い合わせがくれば注意・警告し、次回は対応できない旨を伝える

・状況に応じ、 弁護士への相談や警察への通報等を検討する

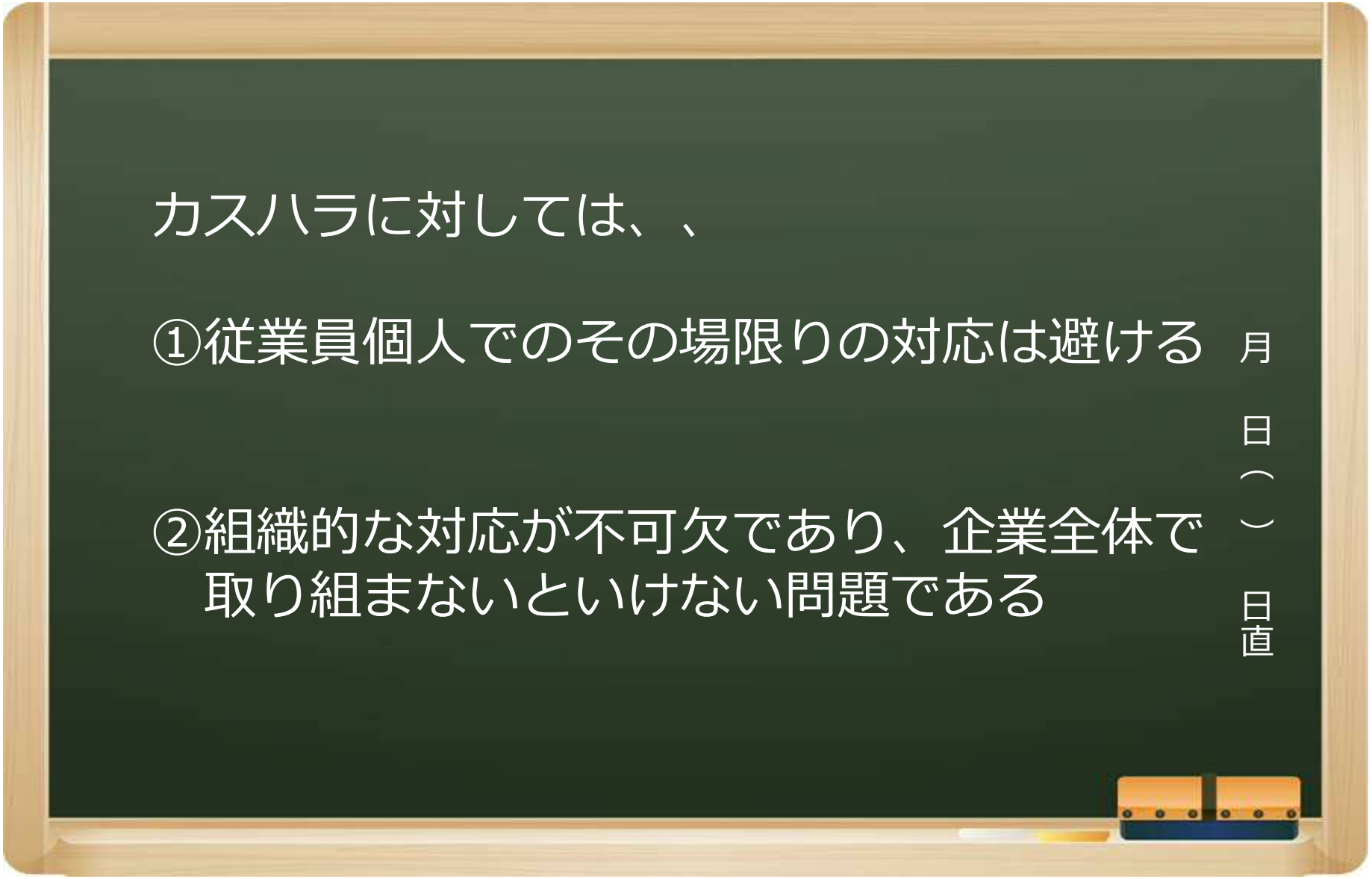
③威嚇・脅迫型

（例）「殺されたいのか」といった脅迫的な発言
反社会的勢力とのつながりをほのめかす
異常に接近する等の従業員を怖がらせるような行為
「SNSにあげる、口コミで悪く評価する」 等

【対応例】
・録音対応
・複数名で対応し、対応者の安全確保を優先する
・不用意な発言をせず、対応を上位者と交代し、要求には応じない
・状況に応じて、弁護士への相談や警察への通報等を検討する

©LMS-LAW

とても重要なこと


カスハラに対しては、、
①従業員個人でのその場限りの対応は避ける
②組織的な対応が不可欠であり、企業全体で
取り組まないといけない問題である
月
日（
）
日直

ご清聴ありがとうございました。

LM総合法律事務所　検索

suda@lmslaw.jp