

- ① 消費者の**権利**意識の拡大
- ② 企業不祥事の高発による不信感の増大
- ③ フリーダイヤルや**SNS**等による苦情を訴えやすい場の提供
- ④ 苦情を訴えることに対する規範意識や抵抗感の低下
- ⑤ **過剰**サービス提供と**過剰**期待のいたちごっこ
- ⑥ 社会全体の疲弊感と不寛容社会の到来
- ⑦ **SNS**等への投稿で、クレームが広範囲、急速に拡散
- ⑧ 情報過多による消費者の不安や不合理感の増大
- ⑨ **人手不足**による商品やサービス提供の質の低下（省人化）

① 顧客等の要求内容が妥当性を欠くもの

- ・提供する商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・要求の内容が、提供する商品やサービスの内容と関係がない場合

② 要求の手段・態様が社会通念上、不相当となる言動

<要求内容の妥当性にかかわらず相当性を欠く可能性が高いもの>

- ・身体的な攻撃（**暴行**・傷害）
- ・精神的な攻撃（**脅迫**・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
- ・威圧的な言動、**土下座**の要求、差別的な言動
- ・継続的な言動、執拗な言動、差別的な言動
- ・拘束的な行為（不退去・**居座り**・監禁）
- ・性的な言動、従業員個人への攻撃・要求

<要求内容の妥当性に照らして相当性を欠く可能性があるもの>

- ・商品交換や金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

カスタマーハラスメントに関しては、以下のような犯罪が成立する可能性がある。

物質的・精神的損害を被った場合、不法行為に基づく損害賠償請求も可能

- ①物を壊す、殺すといった発言による脅し 【脅迫罪】
- ②大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し 【名誉毀損罪・侮辱罪】
- ③SNS の投稿で企業の信用を毀損させる行為 【信用毀損罪】
- ④長時間の電話。度重なる電話。長時間の拘束、頻繁に来店してクレームを言う、複数部署に複数回のクレーム、大声、暴言で執拗にオペレーターを責める、など業務に支障を及ぼす行為 【偽計業務妨害罪】
- ⑤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、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 【威力業務妨害罪】
- ⑥言いがかりによる金銭要求（欺罔行為が伴うもの） 【詐欺罪】
- ⑦従業員へのわいせつ行為（暴行・脅迫が伴うもの） 【不同意わいせつ罪】
- ⑧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 【建造物侵入罪】
- ⑨一定時間を超える長時間の拘束、居座り 【不退去罪】

➤ 労働施策総合推進法 第34条 (事業主の責務)

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメント問題について、

☑労働者の関心と理解を深めること

☑自社の労働者が他社労働者に必要な注意を払うよう配慮すること

などの「責務」を負う。あわせて、この第34条を受けて定められる指針により、具体的なカスタハラ防止措置が「義務」として位置づけられる。

公布日：2025年6月11日

施行日：2026年10月1日

「誠意をみせろ」

(1) 要求の意味

感情的に言っている場合もあるが、往々にして「金品や過剰なサービス、土下座」などを求めている場合がある。

(2) 対応方法

繰り返し「誠意を見せろ」と言われる意味（要求）が何かを聴き取るように努めることが必要。その具体的な要求が明確になったとしても、その要求に全て応える法的義務は必ずしもない。調査の結果、組織として回答するまで独断で対応すべきではない。

➤ **「これ以上は、私の判断では回答できかねますので会社において事実関係を確認しました上で会社として回答いたします。」**

「上司を出せ、責任者を出せ、社長を出せ」

(1) 顧客に従業員の指名権はない

誰が顧客に対応するかはあくまでも企業側が決めることであり、顧客に要求されることでもなければ、要求に応じるべきものでもない。安易に応じてしまうことの弊害もある。

(2) 対応方法

担当者がミスによりクレームが発生したような場合は、企業の判断として担当を変更させることも検討すべきである。その際には、引継ぎには十分注意すること。また、複数人で対応することが重要である。

(3) 決裁権者が出ることの危険性

決裁権者は、「上を仰ぐ」ことが出来ず、その場で判断を求められるため、対応させるべきではない。クレーム対策には主体的に臨むべきである。

➤「恐れ入りますが本件については私が担当ですから、上司が対応することは出来かねます。」

「土下座しろ」

(1) 土下座を要求するケースが増えている

土下座に応じても問題は解決しないどころか、「人に義務のないことを行わせる」行為であり、脅迫罪、強要罪、恐喝罪、名誉棄損罪などの刑事罰が成立する可能性があります。

また、安易に応じてしまうと要求がエスカレートしたり、繰り返しのクレームになったりするため、毅然とした対応をするべきです。

(2) 対応方法

「土下座には応じない」ことをマニュアル等にも明記し、断固として断ること。

➤ **「お客様を不快なお気持ちにさせてしまい本当に申し訳ございません。土下座についてはどうかご容赦頂けないでしょうか。」**

「お客様のお気持ちに対してはこの謝罪が精一杯のものです。これ以上のご要望には添いかねますことをどうかお許し下さい。」

お引き取り頂けないのであれば、警察を呼ばせて頂くことになりますが、よろしいでしょうか？」

解答・解説一覧

Q1

缶詰の賞味期限電話（食品メーカー）

③ グレーゾーン

要求・手段は正当。30分超の継続は打ち切りのサイン。管理職交代のタイミング。

Q2

期限切れ商品＋口コミ脅迫（小売）

② カスハラ

事実があっても「口コミに書く」を脅しに使った時点でカスハラ。返金は応じ、脅しには応じない。

Q3

メニュー写真と実物の相違（飲食）

① 正当クレーム

事実・要求・手段すべて正当。誠実な返金か作り直しで対応する。正当クレームを恐れない。

Q4

異物混入＋即時金銭要求（食品）

② カスハラ

事実未確認での即時金銭要求＋報道機関脅しは恐喝罪の可能性。絶対に金銭を約束しない。