福岡県弁護士会

カスタマーハラスメント基本方針

本方針は、令和８年１０月１日に施行された
労働施策総合推進法に基づいた内容です

2026年10月1日

1．はじめに

当会は、利用者・関係者の皆様に質の高いリーガルサービスを提供することができるよう、日々取り組んでいます。そのために、利用者・関係者の皆様からいただくご意見やご要望を大切に受け止め、信頼にお応えすることを最も重要な使命の一つと考えています。

一方で、一部の利用者・関係者の皆様による職員（当会で就業する派遣社員等を含みます）の人格を否定する言動、威圧的な要求、暴力やセクシュアルハラスメント等、いわゆる「カスタマーハラスメント」は、職員の尊厳を傷つけ、安全で健全な職場環境を脅かす深刻な問題です。こうした状況を踏まえ、法改正によって事業主に課された「労働者をカスタマーハラスメントから守るための雇用管理上の措置義務」を、当会は重要な社会的責務と受け止めております。

当会は、この社会的責務を果たすとともに、すべての職員が心身ともに健康で、尊厳を保ちながら安心して働ける環境を確保することを目的として本方針を定めます。職員一人ひとりが安心して力を発揮できることで、利用者・関係者の皆様に対してより良いサービスを提供できると考えています。

なお、本方針は、利用者・関係者の皆様からの正当なご意見やご要望、サービスへの建設的なご指摘を拒むものではありません。当会は利用者・関係者の皆様の権利を尊重し、誠心誠意対応いたします。その上で、カスタマーハラスメントに対しては、職員個人の問題とせず、会として組織的かつ毅然と対応してまいります。

2．利用者・関係者の皆様の正当な権利の尊重

当会は、本方針の運用にあたり、利用者・関係者の皆様の正当な権利を不当に損なうことのないよう最大限配慮します。当会の至らない点が不満を招く一因となり得ることを認識し、サービスに関するご意見やご要望は、業務改善に繋がる貴重なものとして真摯に受け止め、適切かつ迅速な対応に努めます。

また、消費者基本法や障害者差別解消法、認知症基本法の趣旨に基づき、多様な利用者・関係者の皆様の権利や特性を踏まえた対応を行います。当会は、すべての利用者・関係者の皆様が安心してご利用いただけるよう、継続的な体制整備と改善に取り組んでまいります。

3．利用者・関係者の皆様へのお願い

当会は、すべての利用者・関係者の皆様と良好な信頼関係を築き、質の高いサービスの提供に誠心誠意努めております。この関係をより良いものとして維持するため、利用者・関係者の皆様におかれましても、当会の職員一人ひとりの人格を尊重し、言動にご配慮いただきますよう、心よりお願い申し上げます。

それでもなお、利用者・関係者の皆様の言動が当会の定めるカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、職員の尊厳と安全な職場環境を守るため、必要に応じて以下のような措置を段階的に、又は状況に応じて講じる場合がございます。

- 事実確認のための録音・録画の実施
- ハラスメント行為の中止のお願い及び警告（警告文の発出を含む）
- サービスの提供や進行中の契約交渉の中止
- （会館等の場合）施設内からの退去のお願い及び今後の立入り禁止
- 悪質な場合の警察への通報
- 法的措置

当会は、すべての利用者・関係者の皆様に公平で質の高いサービスを提供し続けるため、職員と利用者・関係者の皆様の双方にとって安心できる健全な事業環境の維持に努めてまいります。何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

4．当会におけるカスタマーハラスメント

当会におけるカスタマーハラスメントとは、労働施策総合推進法及び厚生労働省の指針の内容に基づき、以下の３つの要素をすべて満たす言動を指します。

- 利用者・関係者の皆様（今後サービスの利用可能性がある方、利用者の家族、施設の近隣住民、お取引先様、その他関係者を含みます）から行われること
- 社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- それらにより、職員の就業環境が害されること

定義の考え方

「社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは、要求内容に妥当性がない場合や、その伝え方や態度が社会常識から見て不適切な場合を指します。たとえ要求内容に一定の妥当性があったとしても、暴言や威圧的な態度、長時間の拘束、執拗な接触、SNSへの投稿等、行き過ぎた手段であれば該当する可能性があります。

また、「職員の就業環境が害されること」とは、そうした言動によって職員が身体的又は精神的に苦痛を受け、本来の力を安心して発揮できなくなる状態をいいます。この判断は「社会一般の平均的な労働者がどう感じるか」を基準とし、一度の行為であってもそれが強い苦痛を与え、即座に就業環境を悪化させる場合にはカスタマーハラスメントにあたります。

5．具体的なカスタマーハラスメント行為

以下に挙げる言動は、当会の定めるカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。ただし、これはあくまで例示であり、これらに限定されるものではありません。個別の事案については、前章の定義に基づき総合的に判断します。

(A)要求の内容が妥当性を欠く言動

- 当会の提供するサービスに不備や過失が認められない場合での、金銭補償・謝罪等の要求
- 要求の内容が、当会の提供するサービスとは関係がない場合（性的な要求、職員のプライバシーに関わる要求を含む）

(B)要求を実現するための手段・態様が不相当な言動（１）

- 身体的な攻撃
  殴る、蹴る、物を投げつける、唾を吐きかける等の暴行・傷害行為、わざとぶつかる行為

- 精神的な攻撃
  脅迫、名誉棄損、侮辱、人格を否定するようなひどい暴言
  多数の人がいる前で職員の名誉を傷つける言動を行うこと
  性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動及びアウティング又はその強要若しくは禁止
  SNS等への悪評の投稿をほのめかすことによる脅し

- 威圧的な言動
  大声を出す、机を叩く、職員をにらみつける等の威圧的・恫喝的な言動
  職員の話を遮る等高圧的に自らの要求を主張すること
  反社会的な言動を行うこと

具体的なカスタマーハラスメント行為

(B)要求を実現するための手段・態様が不相当な言動（２）

- 拘束的な行動
  正当な理由なく、長時間にわたり居座る、又は電話を継続する
  退去を求めても応じない（不退去）

- 執拗な（繰り返される）言動
  合理的な理由なく、同じ要求やクレームを何度も繰返す
  当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て

- 土下座、謝罪訪問の要求
  正当な理由なく、土下座や、職員の自宅への謝罪訪問等を要求すること

- 差別的な言動
  人種、国籍、性別、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等に関する差別的な発言

- 性的な言動
  職員に対して、わいせつな言動やつきまとい、食事やデートへの執拗な誘い等を行うこと

- 職員個人への攻撃・プライバシー侵害
  職員の容姿や服装についての中傷
  職員の氏名、写真、映像等を本人の許可なく盗撮、撮影、録音すること
  職員個人を特定できる情報（性的指向等の情報を含む）や、事実に基づかない誹謗中傷をSNSやインターネット上に投稿すること

具体的なカスタマーハラスメント行為

(C)要求内容の妥当性に照らして、手段・態様が不相当な言動

- サービスの不備の程度に比して、社会通念上、著しく高額な金銭補償を要求すること
- 「法律を変えろ」等、職員には対応不可能な要求を行うこと
- サービスの不備の程度に比して、過度な謝罪の要求（土下座を除く）

6．カスタマーハラスメントへの対応

当会は、カスタマーハラスメントが発生した際、何よりも職員の安全と尊厳を守ることを最優先とし、組織として以下の対応を行います。

発生時の現場対応

（１）職員の安全確保

- 利用者・関係者の皆様による暴力行為や威圧的な言動が見られる場合には、速やかに当該職員を現場から引き離す等、身体的・精神的な安全確保を最優先します。
- 必要に応じて警察へ通報します。

（２）組織的な対応

- 職員一人に負担をかけることなく、上長や複数の職員が連携して対応し、会として責任をもって対処します。

（３）状況の正確な把握

- 利用者・関係者の皆様のご主張と現場の状況を正確に把握するため、必要に応じて記録を行い、後の確認・対応に備えます。
- 記録にあたっては、関係者の個人情報保護に十分配慮し、適切に取扱います。

カスタマーハラスメントへの対応

発生後の対応（事実確認とお客様への対応）

（１）迅速かつ客観的な事実確認

- 相談窓口や担当部署が中心となり、職員への聴取、記録の確認、第三者（他の職員やお客様）の証言等をもとに、客観的かつ迅速に事実を確認します。

（２）毅然とした対応

- カスタマーハラスメントに該当する行為については、中止を求めます。
- 特に悪質と考えられる行為（暴行、脅迫、過度な要求の繰返し等）については、あらかじめ定めた方針に基づき、サービスの提供拒否、退去要請、今後の取引停止、警告文の発出等の措置を講じます。
- 必要に応じて、警察への相談等、法的措置を検討します。

当会は、すべての職員が安心して働ける環境を守り、利用者・関係者の皆様に公平で質の高いサービスを提供し続けるため、毅然とした対応を徹底してまいります。