

**調布市職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止に関する  
基本方針 補足資料**

**カスタマー・ハラスメントにあたり得る行為とは**

**令和 8 年 3 月**

# 目次

## 第1章 カスタマー・ハラスメントとは

- 1 カスタマー・ハラスメントの定義
- 2 「著しい迷惑行為」の考え方
- 3 「就業環境を害する」の考え方

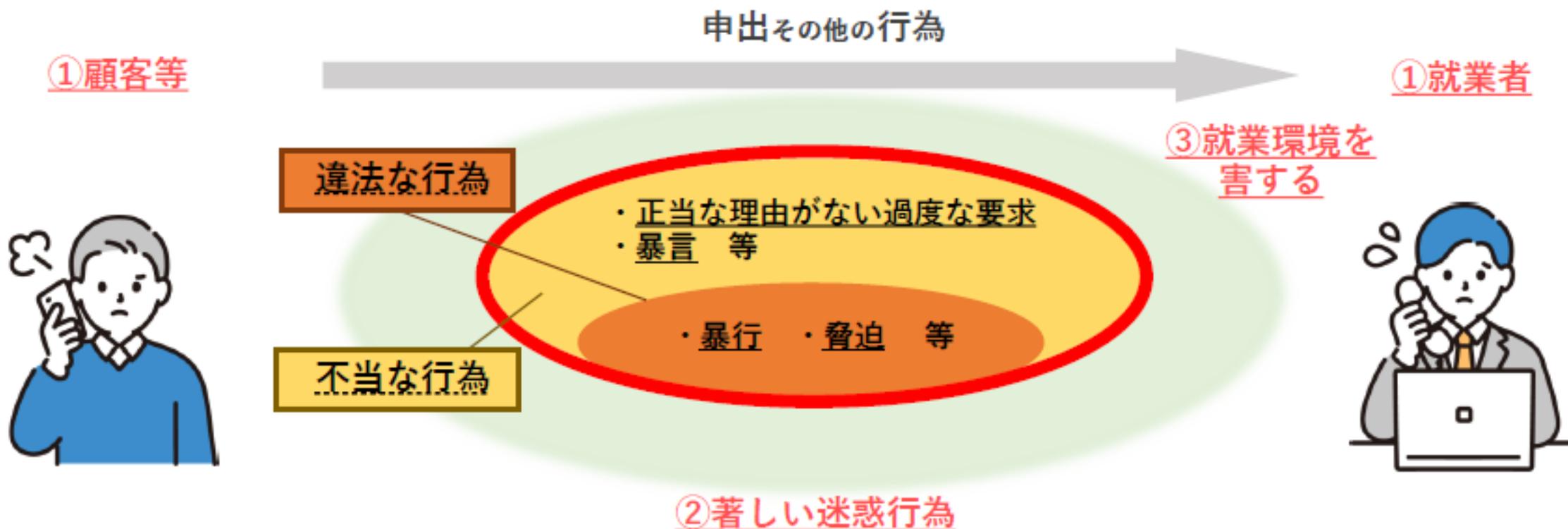
## 第2章 カスタマー・ハラスメントの代表的な行為類型

## 第3章 市民等への配慮

カスタマー・ハラスメントとは、以下の①～③の要素を全て満たすものをいいます。

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例 第2条第5号 カスタマー・ハラスメント

- ①顧客等から就業者に対し、②その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、  
③就業環境を害するものをいう。



引用：カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）

## 著しい迷惑行為とは、以下の①又は②のことをいいます。

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例 第2条第4号 著しい迷惑行為

**①暴行，脅迫その他の違法な行為**又は**②正当な理由がない過度な要求，暴言その他の不当な行為**をいう。

### ①暴行，脅迫その他の違法な行為

#### ・刑法に規定する違法な行為

暴行，脅迫，傷害，強要，名誉毀損，侮辱，威力業務妨害，不退去 など

#### ・特別刑法に規定する違法な行為

ストーカー行為等の規制等に関する法律，  
軽犯罪法に関する行為 など

❗ 顧客等から就業者に対して**違法な行為が行われた場合**，その時点で**直ちに著しい迷惑行為に該当するだけでなく**，**犯罪として処罰される可能性**があります。

### ②正当な理由がない過度な要求，暴言その他の不当な行為

#### ・行為の手段・態様が不相当であるもの

客観的に合理的で社会通念上相当であると認められる理由がなく，要求内容の妥当性に照らして不相当であるものや大きな声を上げて秩序を乱す など

・**相当性の判断には，様々な要素を総合的に考慮することが適当**行為の目的，行為を受けた就業者の問題行動の有無，行為（内容・程度を含む）が行われた経緯や状況，就業者の業種・業態，業務の内容・性質，行為の態様・頻度・継続性，就業者の属性や心身の状況，行為者との関係性 など

❗ 以上を踏まえると，**正当な理由に基づき，社会通念上相当であると認められる手段・態様**による，顧客等から就業者への**申出（苦情・意見・要望等）自体は妨げられるものではありません。**  
ただし，その後の交渉や話合いの過程で違法又は不当な行為があった場合，その時点で**著しい迷惑行為に該当する可能性**があります。

## 就業環境を害するとは・・・

顧客等による著しい迷惑行為により、人格又は尊厳を侵害されるなど、就業者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、就業者が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることをいいます。

### 判断基準

この判断に当たっては、平均的な就業者が同様の状況で当該行為を受けた場合、社会一般の就業者が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じたと感じる行為かどうかを基準とします。

- ❗ 顧客等の要求内容に妥当性がないと考えられる場合でも、就業者が要求を拒否した際にすぐに顧客等が要求を取り下げた場合、就業環境が害されたとは言えない可能性があります。
- ❗ 顧客等から法人等に対する著しい迷惑行為（例：インターネット上での法人への誹謗中傷など）は、その内容により法人等の経営者や従業員などの就業環境が害されたと言える可能性があるため、法人等に対する著しい迷惑行為も行われるべきではありません。

# カスタマー・ハラスメントにあたる行為とは・・・

詳細は7ページ参照

## A 顧客等の要求内容が妥当性を欠く

※妥当性を欠く主張・要求は、就業者が拒否するなどの対応が可能のため、  
BまたはCの顧客等の行為の有無と併せて判断が必要

8・9ページ参照

**B** 要求内容の妥当性にかかわらず、  
要求を実現するための手段・態様が  
違法 又は 社会通念上不相当

又は

**C** 要求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

10ページ参照

**カスタマー・ハラスメントに該当する可能性あり**

※ ただし、業務内容によって顧客等との接し方が異なること、実際に発生した個別事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、行為類型（7～10ページ）は限定列挙ではないことなどに十分留意する必要があります。

### A 顧客等の要求内容が妥当性を欠く

※妥当性を欠く主張・要求は、就業者が拒否するなどの対応が可能のため、**BまたはCの顧客等の行為の有無と併せて判断**が必要

- 顧客等の主張に関して、事実関係や因果関係を踏まえ、**根拠のある要求がなされているかを確認**します。

❗ 就業者が提供した商品やサービスに瑕疵・過失がない場合、あるいは全く関係のない主張や要求の場合は、正当な理由がないと考えられます。

行為類型		例
①	提供する商品・サービスに <b>瑕疵・過失が認められない</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>全く欠陥がない商品を新しい商品に交換するよう就業者に要求する</li><li>あらかじめ提示していたサービスが提供されたにもかかわらず、再度、同じサービスを提供し直すよう就業者に要求する</li></ul>
②	要求内容が、提供する商品・サービスの <b>内容とは関係がない</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>就業者が販売した商品とは全く関係のない私物の故障等について就業者に賠償を要求する</li><li>就業者が販売する商品とは全く関係のない商品を販売するよう要求する</li></ul>

### B 要求内容の妥当性にかかわらず，要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不相当

- 顧客等の主張に関して，事実関係や因果関係を踏まえ，根拠のある要求がなされていた場合でも，その要求を実現するための手段・態様が**社会通念に照らして相当な範囲かを確認する必要があります**。

❗ 殴る，蹴るなどの違法な暴力行為は直ちにカスタマー・ハラスメントに該当し，その言動が威圧的である場合などは，社会通念上不相当としてカスタマー・ハラスメントに該当する可能性があります。

行為類型		例	該当しうる犯罪例
①	身体的な攻撃	<ul style="list-style-type: none"> <li>就業者に物を投げつける，唾を吐くなど</li> <li>就業者を殴打する，足蹴りを行うなど</li> </ul>	暴行罪（刑法第208条） 傷害罪（刑法第204条）等
②	精神的な攻撃	<ul style="list-style-type: none"> <li>就業者や就業者の親族に危害を加えるような言動を行う</li> <li>就業者を大声で執拗に責め立て，金銭等を要求するなど</li> <li>就業者の人格を否定するような言動を行う</li> <li>多数の人がいる前で就業者の名誉を傷つける言動を行う</li> </ul>	脅迫罪（刑法第222条） 恐喝罪（刑法第249条） 名誉毀損罪（刑法第230条） 侮辱罪（刑法第231条）等
③	威圧的な言動	<ul style="list-style-type: none"> <li>就業者に声を荒らげる，にらむ，話しながら物を叩くなど</li> <li>就業者の話を遮るなど高圧的に自らの要求を主張する</li> <li>就業者の話の揚げ足を取って責め立てる</li> </ul>	脅迫罪（刑法第222条） 威力業務妨害罪（刑法第234条）等
④	土下座の要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>就業者に謝罪の手段として土下座をするよう強要する</li> </ul>	強要罪（刑法第223条）等

## 第2章 カスタマー・ハラスメントの代表的な行為類型

行為類型		例	該当しうる犯罪例
⑤	執拗な（継続的な）言動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 就業者に対して必要以上に長時間にわたって厳しい叱責を繰り返す</li> <li>・ 就業者に対して何度も電話をして自らの要求を繰り返す</li> </ul>	威力業務妨害罪（刑法第234条） 偽計業務妨害罪（刑法第233条）等
⑥	拘束する行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 長時間の居座りや電話等で就業者を拘束する</li> <li>・ 就業者から店舗等から退去するように言われたにもかかわらず、正当な理由なく長時間にわたって居座り続ける</li> <li>・ 就業者を個室等で拘束し、長時間にわたって執拗に自らの要求を繰り返す</li> </ul>	監禁罪（刑法第220条） 不退去罪（刑法第130条） 威力業務妨害罪（刑法第234条） 偽計業務妨害罪（刑法第233条）等
⑦	差別的な言動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 就業者の人種，職業，性的指向等に関する侮辱的な言動を行う</li> </ul>	名誉毀損罪（刑法第230条） 侮辱罪（刑法第231条）等
⑧	性的な言動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 就業者へわいせつな言動や行為を行う</li> <li>・ 就業者へのつきまとい行為を行う</li> </ul>	不同意わいせつ罪（刑法第176条） ストーカー規制法 等
⑨	就業者個人への攻撃や嫌がらせ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 就業者の服装や容姿等に関する中傷を行う</li> <li>・ 就業者を名指しした中傷をSNS等において行う</li> <li>・ 就業者の顔や名札等を撮影した画像を本人の許諾なくSNS等で公開する</li> </ul>	名誉毀損罪（刑法第230条） 侮辱罪（刑法第231条）等

### C 要求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

- 顧客等の主張に関して、事実関係や因果関係を踏まえ、**根拠のある要求がなされ、違法又は社会通念上不相当な行為がない場合であっても**、顧客等の要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が**不相当となる**ことがあります。

- ❗ 商品やサービスの瑕疵を根拠に、顧客等から就業者に対して金銭による賠償や謝罪等を丁寧な口調で要求した場合であっても、その金額が社会通念上著しく高額であったり、正当な理由がない過度な謝罪を要求したりするものであれば、カスタマー・ハラスメントに該当する可能性があります。
- ❗ 顧客等の要求内容が、就業者にとっては不可能な行為であったり、どのように対応すれば良いか分からない抽象的な行為であったりする場合も、カスタマー・ハラスメントに該当する可能性があります。

行為類型		例
①	過度な商品交換の要求	・就業者が提供した商品と比較して、社会通念上、著しく高額な商品や入手困難な商品と交換するよう要求する
②	過度な金銭補償の要求	・就業者が提供した商品・サービスと比較して、社会通念上、著しく高額な金銭による補償を要求する
③	過度な謝罪の要求	・就業者に正当な理由なく、上司や事業者の名前で謝罪文を書くよう要求する ・就業者に正当な理由なく、自宅に来て謝罪するよう要求する
④	その他不可能な行為や抽象的な行為の要求	・就業者に不可能な行為（法律を変えろ、子供を泣き止ませろ等）を要求する ・就業者に抽象的な行為（誠意を見せろ、納得させろ等）を要求する

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例 第5条 適用上の注意

この条例の適用に当たっては、顧客等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

- ・本来、正当なクレームは業務の改善や新たな商品又はサービスの開発につながるものであり、不当に制限されてはならないものです。  
また、就業者が応対する顧客等の中には、障害のある人など、合理的配慮が必要な人も存在します。
- ・顧客等と就業者とが対等の立場において、相互に尊重することを旨とするという基本理念（条例第3条第2項）の下、消費者・障害者・認知症の方・表現の自由等に関する権利について十分に配慮する必要があります。