

カスタマーハラスメントと考えられる例

J:COM グループは、厚生労働省が定めた「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号。以下「厚生労働省カスタマーハラスメント防止指針」という。）に基づき、職場において行われる①お客さま等の言動であって、②雇用する従業員等が従事する業務の性質その他の事情に照らし社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③従業員等の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものを「カスタマーハラスメント」と考えております。ただし、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われた正当な申入れ、合理的配慮の申出はカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

「言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの」

- そもそも要求に理由がないまたは商品・サービス等と全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- 対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償要求

「手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの」

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

厚生労働省 カスタマーハラスメント対策企業マニュアル改訂及び業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援事業改訂検討委員会作成 「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和 8 年度改訂版）」より抜粋