
カスタマーハラスメント 研修セミナー

— ProtoPolice 代表 川添尽善 —

本日の内容

- 1 カスタマーハラスメントの基本概念
- 2 カスタマーハラスメントのボーダーライン
- 3 警察の対応
- 4 実際の警察の動き
- 5 企業としてどういう対応したら良いのか
- 6 各企業の実際の対応策

【自己紹介と経歴】

名前：川添尽善（かわぞえつよし）

出身：奈良県生駒市

年齢：平成3年5月生まれ

～学生時代～

小学2年から野球を始め（左利きピッチャー）

大学卒業までの約14年野球をした野球少年。



～社会人～

大学卒業後、大阪府警察を拝命。

約5年半地域課（交番のお巡りさん）として勤務する。

2019年8月～株式会社オープンハウス（戸建営業）

2020年1月～防犯コンサルティング ProtoPoliceとして開業 現在に至る。

【事業内容】

- 防犯コンサルティングアドバイス（法人・個人）
カスタマーハラスメントの対応対策
トラブルの解決サポート
- 犯罪データを活用した防犯設計（法人・個人）
防犯診断（治安調査）
防犯機器の販売施工

【警察官時代の実績】

殺人未遂の現行犯逮捕

公然わいせつの現行犯逮捕

大麻取締法違反の現行犯逮捕

覚せい剤取締法違反(所持・使用)の現行犯逮捕

自転車盗の被疑者検挙

傷害暴行の現行犯逮捕

交通違反の取り締まり 1 0 0 0 件以上

事件事故事案処理 3 0 0 0 件以上



【事業実績】

コンビニFC店の防犯設計（万引き・横領・トラブル防止）

工場の防犯設計（業務上横領疑い）

鍼灸院の防犯設計（空き巣・不審者防止）

戸建住宅の防犯設計（空き巣防止）

ストーカー被害の相談（解決サポート）

金銭トラブルの相談（解決サポート）

学童施設・習い事教室での防犯教室（不審者対策）

資格の予備校からカスタマーハラスメントの対応対策（全国）

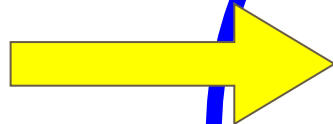


防犯の窓口

お客様・被害者（相談者）

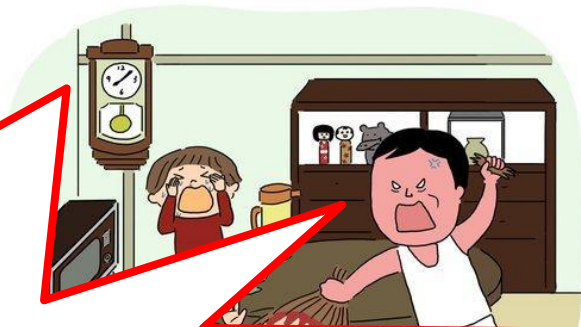


犯罪・ハラスメント・防犯対策

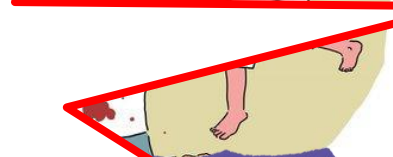


防犯設計
ハラスメント対応
警備会社
専門弁護士
探偵
各種専門家

経験した事件・事故



犯人を捕まえることができて
被害者を守ることはできない



私が目指すこと

事件事故を未然に防ぐための

被害者も加害者も作らない環境作り

1 カスタマーハラスメントの基本概念

- 2 カスタマーハラスメントのボーダーライン
- 3 警察の対応
- 4 実際の警察の動き
- 5 企業としてどういう対応したら良いのか
- 6 各企業の実際の対応策

カスタマーハラスメントとは？

顧客等からの**著しい**迷惑行為

顧客等からの著しい迷惑行為（カスハラ）の実態

企業調査の結果

カスハラはパワハラ・セクハラの次に多い **19.5%**（過去3年で増加傾向）

※一度以上経験したことがある人が **15%**。

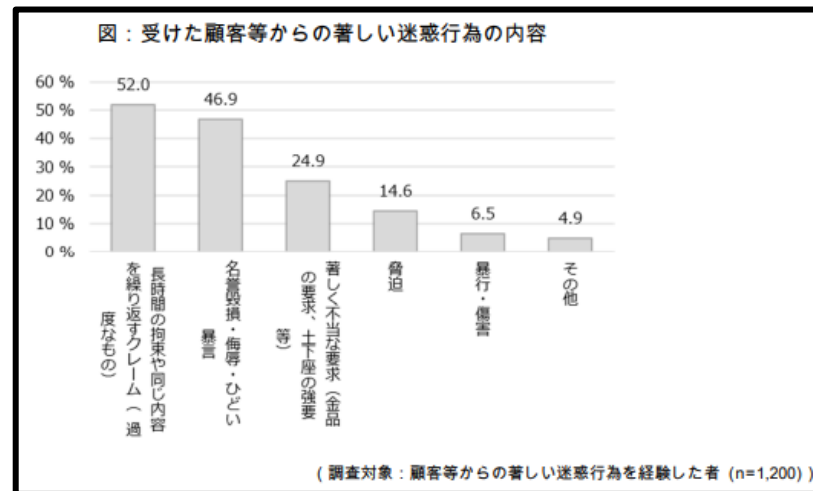
内容：長時間拘束

過度な申し出

名誉毀損・侮辱・ひどい暴言

脅迫・暴行・傷害

その他



カスタマーハラスメントの定義

顧客等からの当該クレーム・言動の要求の**内容の妥当性**に照らして、
当該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、
当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。
※クレーム全てを指すものではない。

妥当性を欠く場合について

【妥当性を欠く場合】

- ・企業の提供する商品・サービスに**瑕疵・過失**が認められない場合
- ・要求の内容が企業の提供する商品・サービスの内容とは**関係がない**場合

社会通念上不相当な言動について

【社会通念上不相当な言動】

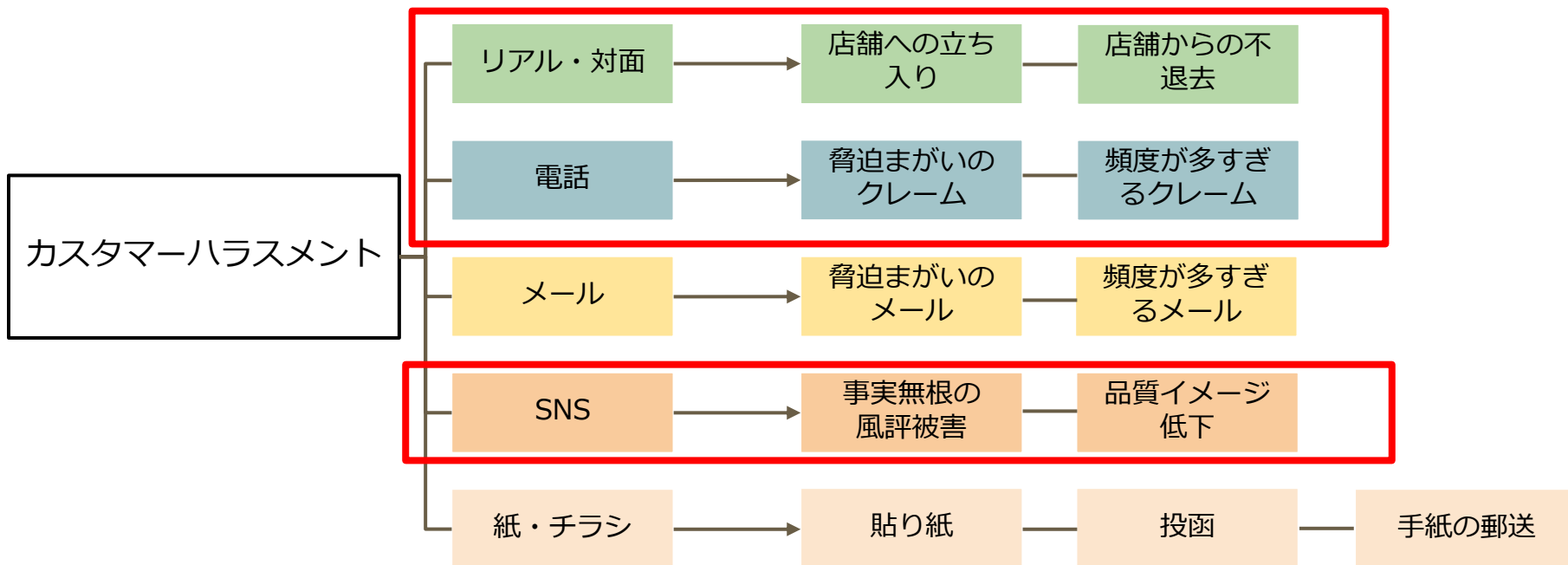
- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・ 威圧的な言動、土下座の要求
- ・ 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・ 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)
- ・ 商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求(土下座を除く)

※他に類似行為も多数有り

カスタマーハラスメントの8パターン

- 長期間拘束型 — 客が従業員に対し、長時間クレーム対応を強いる
- リピート型 — 電話などで同じ内容や無意味な質問を繰り返し問い合わせをする
- 暴言型 — 怒鳴り声をあげたり、馬鹿（阿呆）、死ねなどの侮辱的発言をしたりする
- 暴力型 — 蹴る、殴る、胸倉を掴むなどの身体への接触だけでなく、椅子や棒を振り回す危険行為を含む
- 威嚇脅迫型 — 従業員に危害を加えることを予告して怖がらせる
- 権威型 — やたらと威張って要求を通そうとする
- 店舗外拘束型 — 客の自宅や特定の喫茶店などに呼びつけてクレームを言ったり、謝罪を要求する
- ネット中傷型 — 通話を無断で録音ないし撮影し、写真や音声、動画をSNSなどにアップロードし、従業員の名誉やプライバシーを侵害する

カスタマーハラスメントの端緒



リアル・対面でのカスタマーハラスメント事例

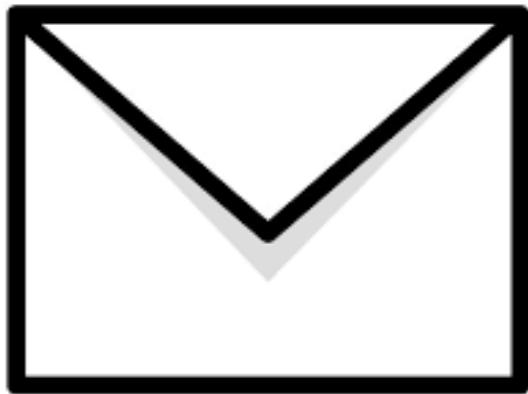


レジ打ちが遅い
忙しいんだからもっと急げよ
要領悪い奴だな
土下座しろ



遠回りしやがった
時間に間に合わない信号無視しろ
座席を蹴られる

メールでのカスタマーハラスメント事例



昨日の夕方に買いに行かせていただきましたが、滝の様な汗をかいてました。命を削ってまで働く必要はありますか？

Twitterで評判が良かったので買いに行きました。たこ焼きは美味しかったです。しんどそうに働いておられる姿は非常に不愉快に感じました。

プロならどれだけ暑くても汗ひとつかかず涼しげな顔で働くべきです。

それが出来ないならプロ失格です。

電話でのカスタマーハラスメント事例



そんなことも出来ないのか。
「あほ、ボケ、カス！」などの暴
言を吐いたりしながらの長時間電
話。

SNSでのカスタマーハラスメント事例



- 元自衛官への中傷の疑い
- SNS中傷に池袋暴走遺族
- DeNA某プロ野球選手のSNSに「脅迫メッセージ」

張り紙でのカスタマーハラスメント事例

**ここのお店の弁当は
不味い**

このお店の弁当は、不味
い。

何を頼んでも冷凍食品の味
がして栄養管理もされてい
ない。

ここで、弁当を買っている
人は、次から考え直したほ
うがいいと思います。

体験談

- ・ クライアント企業様より困ったと相談があった事例
- ・ ご自身が経験した事例（体験談）

カスタマーハラスメントが抵触する刑法犯 10選

【傷害罪】 刑法204条

【暴行罪】 刑法208条

【脅迫罪】 刑法222条

【恐喝罪】 刑法249条

【不退去罪】 刑法130条

【強要罪】 刑法223条

【名誉毀損罪】 刑法230条

【侮辱罪】 刑法231条

【信用毀損及び業務妨害】 刑法233条

【威力業務妨害罪】 刑法234条

(未遂罪)

カスタマーハラスメントによく該当する 刑法犯実例 3 選

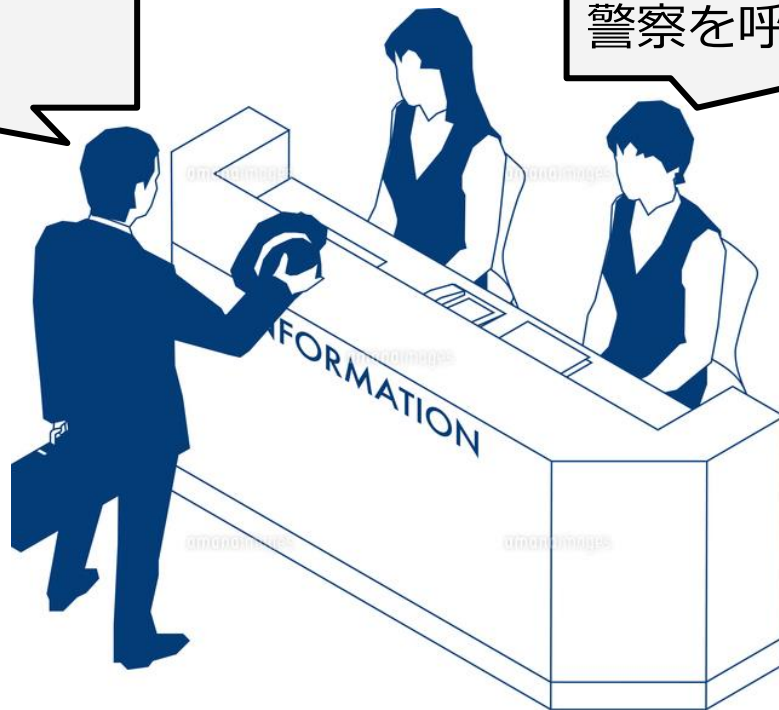
不退去罪

【不退去罪】 刑法130条

正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3年以下の懲役又は10万円以下の罰金に処する。

帰らないといけない？
私は、〇〇に
用事がある。

お客様のご要望には お
応えできません。
お引き取りいただけ
ないでしょうか？
警察を呼びますよ。



不退去罪

信用毀損及び業務妨害罪、威力業務妨害罪

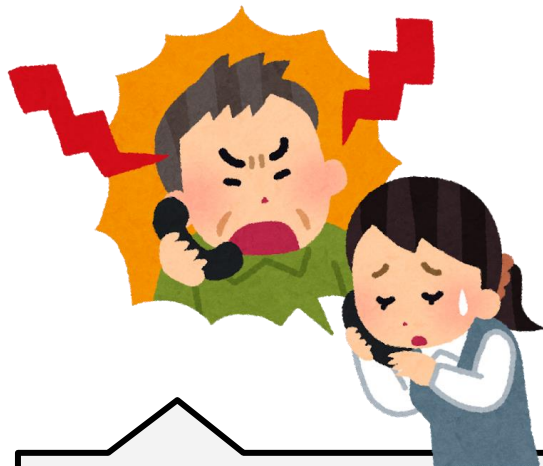
【信用毀損及び業務妨害罪】 刑法233条

虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の懲役または50万円以下の罰金に処する。

【威力業務妨害罪】 刑法234条

威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

信用毀損及び業務妨害、威力業務妨害罪



1日中、電話をかけてきて相手方企業の電話回線をふさいだことにより、相手側企業の業務を妨害した。



「ここの弁当は毒入りコロッケが入っている！殺す気か！」と店舗の前で言われた。



偽りの情報や担当営業所などの悪口をインターネットに書かれた。

脅迫罪

【脅迫罪】 刑法222条

生命、身体、自由、名誉又は財産に対し、害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2年以下の懲役又は30万円以下の罰金に処する。

脅迫罪

「お前の家は分かっている。子供の誘拐・通り魔に気をつけろ。」「このことを黙って欲しかったら、金をよこせ！」と言われた。



1 カスタマーハラスメントの基本概念

2 カスタマーハラスメントのボーダーライン

3 警察の対応

4 実際の警察の動き

5 企業としてどういう対応したら良いのか

6 各企業の実際の対応策

厚生労働省からの対策マニュアルには

顧客等の行為への対応方法は、企業ごとに違いがあります。一定のレベルを超えた場合に悪質であるとして毅然と対応している企業もあれば、顧客第一主義の中で「お客様が納得いくまで対応する」との基準を設けている企業もあります。

業種や業態、企業文化などの違いから、カスタマーハラスメントの判断基準は企業ごとに違いが出てくる可能性があることから、各社であらかじめカスタマーハラスメントの判断基準を明確にした上で、企業内の考え方、対応方針を統一して現場と共有しておくことが重要と考えられます。

企業、業界において様々な判断基準がありますが、一つの尺度としては、①顧客等の要求内容に妥当性はあるか、②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であるかという観点で判断することが考えられます。

カスタマーハラスメントのボーダーライン！？

- ・クレームとカスタマーハラスメントの違いが分かりづらい。
- ・勝手にボーダーラインを作っているのか。
- ・そもそもこちら側（企業側）の悪いのに。

例題：スーパーマーケットカワゾエ店



例題：川添カレー食堂



例題：カメラのカワゾエ

シャッターを押すことが
出来なくなりました

どのように使用され

を落としたり

が付いてま
。

修理対応しますか？



©DESIGNALIKIE

クレーム（原因）対象の種類

会社

個人

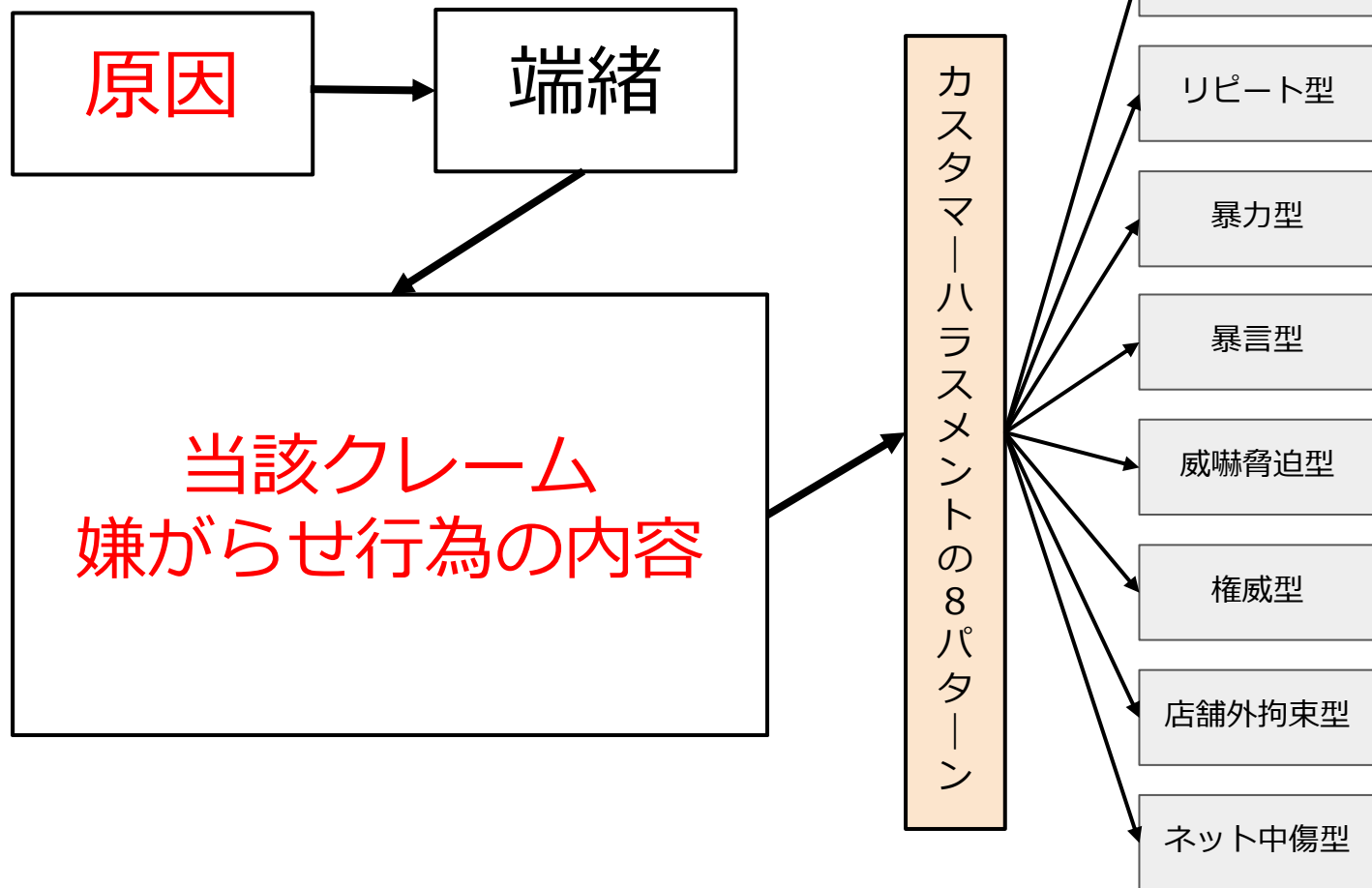
商品・サービス

態度

対応

状態

状況



刑法犯に該当する行為

段階の別

1, 端緒の段階 どのようにクレームを知ったか。

例：対面・メール

2, 内容の確認の段階 誰へ・何に対するクレームなのか。

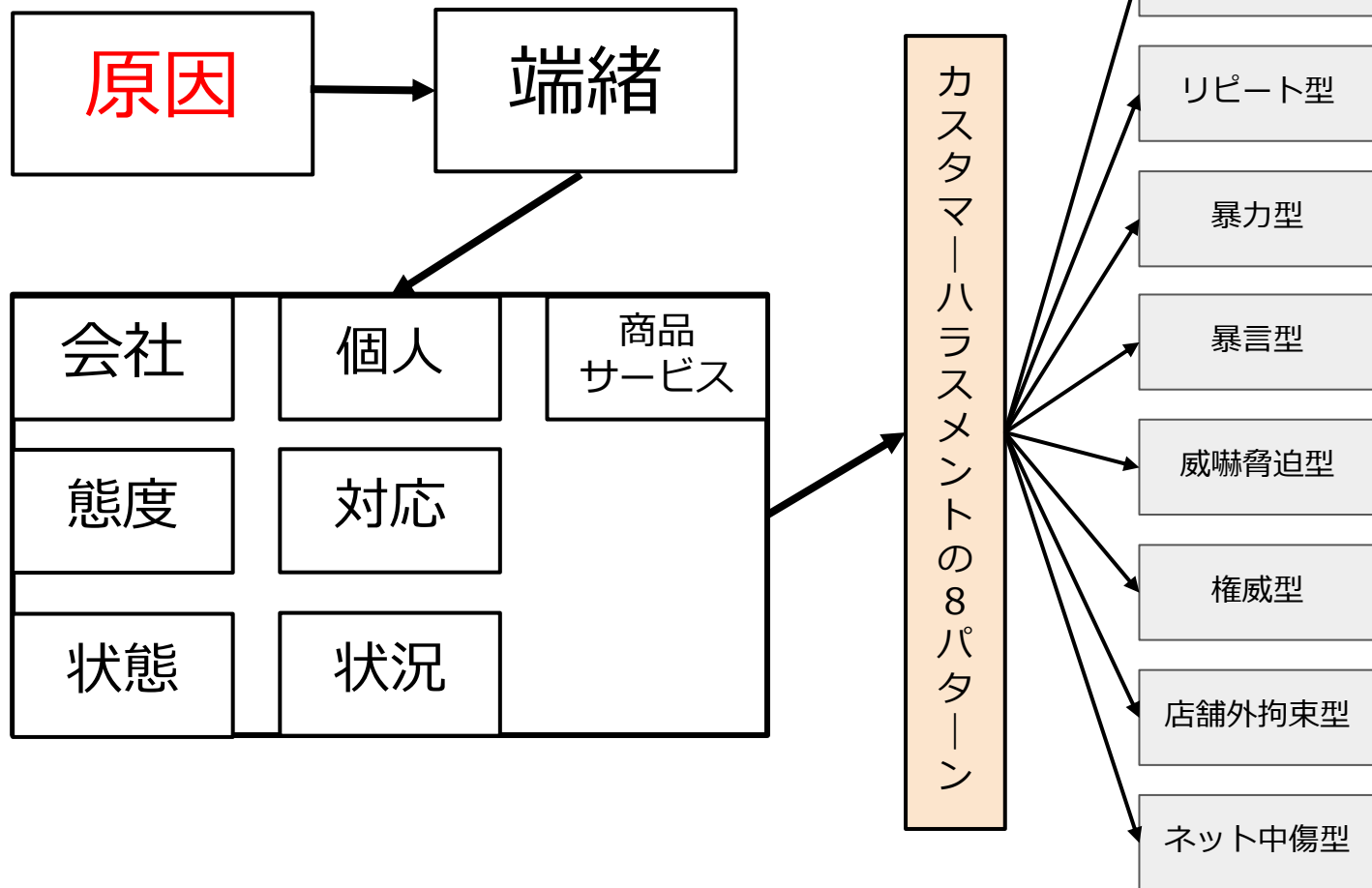
例：会社・態度・商品

3, 要望（状況）の段階 どのような要望・状況なのか。

例：金銭の要求・謝罪の要求・胸ぐらを掴む。

4, 加害行為の段階（犯罪行為） どのような事態なのか。

例：対応中・立ち去り・実害あり



刑法犯に該当する行為

言葉にすると

いつ (When)

どこで (Where)

誰が (Who)

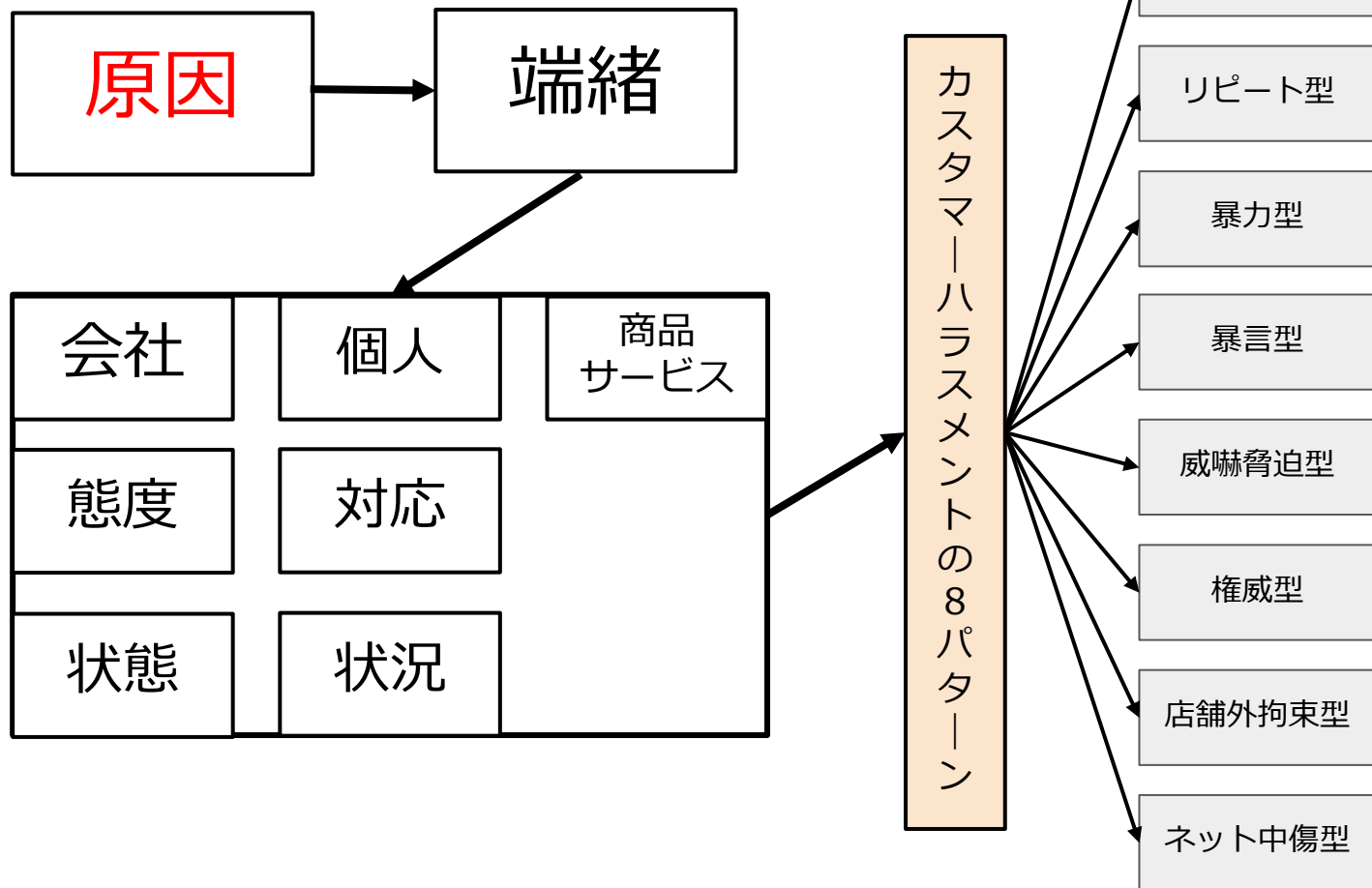
誰 (何) に (What)

なぜ (Why)

どのように (How)

5 W1H1R

どうなった (Result)



刑法犯に該当する行為

ワーク

事例を使って、ボーダーライン（判断基準）を
判断してみましょう！

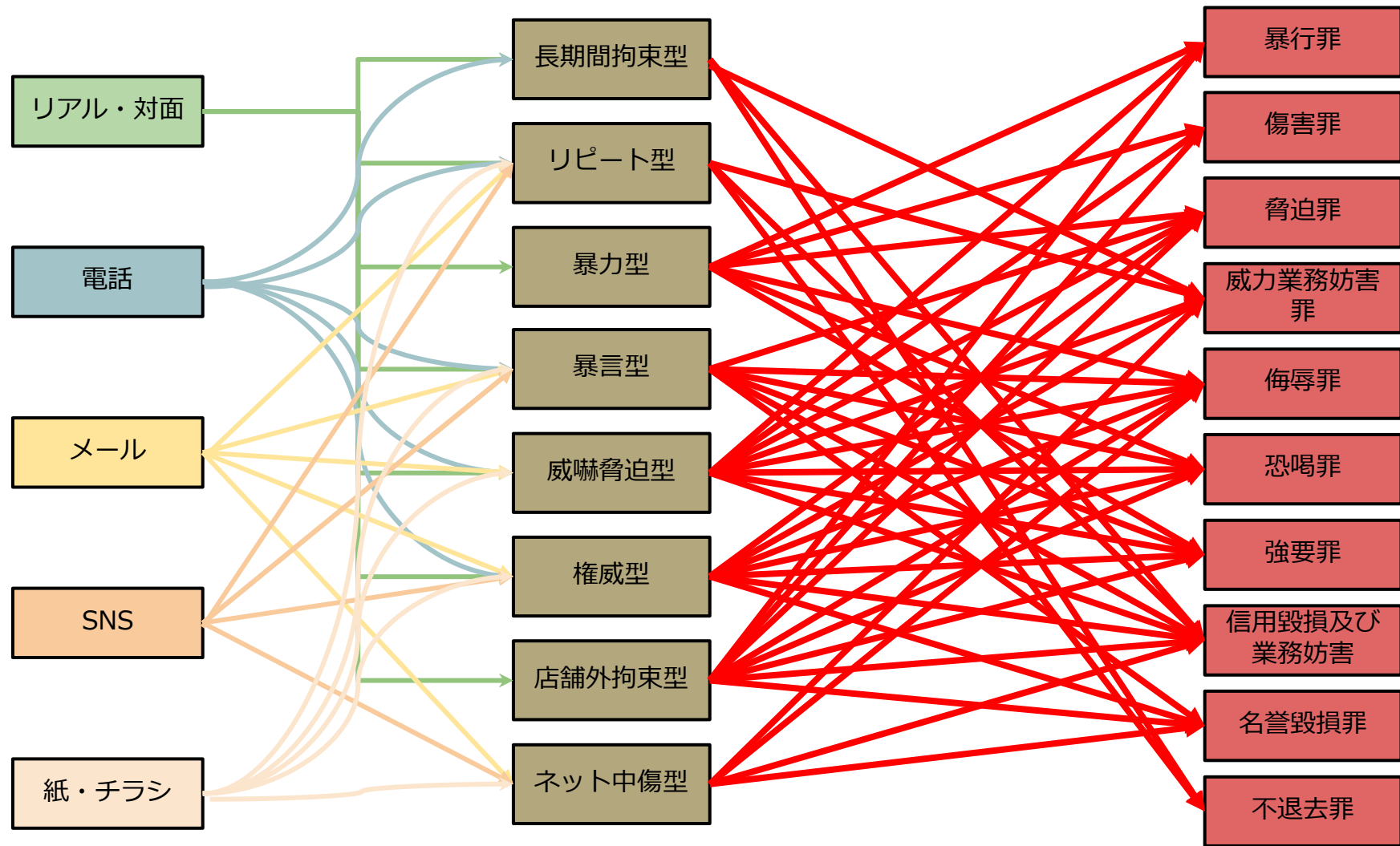
事例① コンビニの場合

【概要】

コンビニ店に訪れた男は、A店員から「弁当は温める？」とため口を使われたことに対して不満を感じた。その場では何も言わず、自宅に帰り購入した弁当を食べようすると弁当では別で購入したはずのコロッケが入ってなかった。レシートを確認すると購入していることが分かり、すぐにお店に戻った。しかし、コロッケは既に売り切れてしまっていた。

【要求】

男は、コロッケ代の返金を申し立て、さらに接客態度が悪いことについてクレームを付け、土下座の要求を店長と当該店員に求めた。



- 1 カスタマーハラスメントの基本概念
- 2 カスタマーハラスメントのボーダーライン

3 警察の対応

- 4 実際の警察の動き
- 5 企業としてどういう対応したら良いのか
- 6 各企業の実際の対応策

3 警察対応

- ・ 実際に警察官を呼んでも来てくれるの？
- ・ 警察官の呼び方を分らない。
- ・ 警察官にどうやって説明すればいい？

過去の取り扱い事例

- ・ スーパーマーケットで、お客様が店員にクレームを付けて帰ろうとしない。
- ・ コンビニで、お客様が店員にクレームを付けて土下座を強要。
- ・ 商業施設内で、お客様が暴れて警備員に暴行する。
- ・ 警備員が、立ち去ろうとしないお客様に手を出す。
- ・ 飲食店で、店員の態度に腹を立て、代金を払わず帰ろうとする。

警察法第2条 警察の責務

警察は、個人の生命、身体及び財産の保護に任じ、犯罪の予防、鎮圧及び捜査、被疑者の逮捕、交通の取締**その他公共の安全と秩序の維持**に当ることをもつてその責務とする。

- 1 カスタマーハラスメントの基本概念
- 2 カスタマーハラスメントのボーダーライン
- 3 警察対応

4 実際の警察の動き

- 5 企業としてどういう対応したら良いのか
- 6 各企業の実際の対応策

警察組織について

○地域課・刑事課・生活安全課・交通課・警備課。

○事案内容によっても相談窓口が異なる。

カスタマーハラスメントの内容によっても警察の相談窓口異なる！？

カスタマーハラスメントの8パターンに当てはめる

長期間拘束型

リピート型

暴力型

暴言型

威嚇脅迫型

権威型

店舗外拘束型

ネット中傷型

※実害ありか無しか

警察通報要領（警察の呼び方・説明方法）

- ・ 1 1 0 番通報（緊急時）か警察署通報（その他）
- ・ 警察官の質問に応える。
- ・ 急迫不正の侵害の恐れがあることを伝える。

- 1 カスタマーハラスメントの基本概念
- 2 カスタマーハラスメントのボーダーライン
- 3 警察の対応
- 4 実際の警察の動き
- 5 企業としてどういう対応したら良いのか**
- 6 各企業の実際の対応策

従業員・企業・他の顧客等への悪い影響

従業員への影響

- ・業務のパフォーマンスの低下
- ・健康不良
- ・苦痛による従業員の配置転換
休職、退職

企業への影響

- ・時間の浪費
- ・業務上の支障
- ・人員確保
- ・金銭的損失
- ・ブランドイメージの低下

他の顧客等への影響

- ・来店する他の顧客の利用環境
雰囲気悪化
- ・業務遅滞によって他の顧客等が
サービスを受けられない等

某回転すしスローを起こった醤油事件

- ・ 醤油ボトル・湯呑等の備品を破損させた費用
- ・ 店内の設備の大規模な清掃費用
- ・ 対応に追われたスタッフの労務費
- ・ 売上の減少（スロー）

民事事件

損害賠償請求

6700万円以上

刑事事件

威力業務業務妨害

器物損壊

学校教育現場で起きたこと

【概要】

小学校の教諭が家庭訪問の際に、児童の父兄から治療費を請求された。
教諭は、児童の父母から治療費を請求された。
その後、**児童の祖父**が学校に「お前が、お前の子供をこんな状態にしたのか」「強い口調で言ったことを謝れ」などと学

**学校の校長行動の言動は
不法行為と判断された。
市及び県は、教諭に対し
て損害賠償責任を負うこと
を判断した。**

【校長先生の対応】
校長は、**教諭の言動**を一方的に
事実関係を冷静に判断して的確に対処し、児童を擁護され、その場を穏便に収める
ために安易に当該教諭に対して保護者、

スーパーマーケットでの出来事

【概要】

買い物客とトラブルになった小売店員が、
よう**必要な配慮を欠いた**として

【会社側】

誤解に基づく、申出や苦情を伝える顧客への初期対応を指導し、
た。

深夜においても、店舗を2名体制に
制が十分整えられていた。

**正しいマニュアル・職場
環境を作っていたことで
安全配慮義務違反は認め
られなかった。**

保しつつ労働することができる

ストを配布して苦情を申し出
等に連絡できるようにしてい

てトラブルが生じた場合の**相談体**

正しいクレームの判断が付かなくなる。

品質・サービス向上がどこから生まれてくるのか。

クレームの重要性。

フィードバックの大切さ。

カスタマーハラスメントやったことありますか？

誰もが**訴えられる可能性**があるのが
カスタマーハラスメントです。

リベンジカスタマーハラスメント

- ・ 顧客=絶対に逆らってはならない存在
- ・ カスハラスパイラル

カスタマーハラスメントに対する考え方

①カスハラへの**基本的な理解**

- ・顧客等からの著しい迷惑行為とは。

②カスハラに対する**方向性・判断基準**の選定

- ・あらかじめカスタマーハラスメントの判断基準を明確にする。
- ・顧客等の要求内容に妥当性はあるか。
- ・社会通念に照らして相当な範囲であるか。

③従業員に対しての**教養・共有**

- ・企業内の考え方・対応方針を統一して現場と共有する。

- 1 カスタマーハラスメントの基本概念
- 2 カスタマーハラスメントのボーダーライン
- 3 警察の対応
- 4 実際の警察の動き
- 5 企業としてどういう対応したら良いのか

6 各企業の実際の対応策

各企業の実際の対応策

【お客様相談窓口の確保】

- ・ 5つの端緒から分ける
- ・ 直接的・間接的なクレーム

【カスハラへの方向性】

- ・ 基本的な理解
- ・ 企業指針・方針
- ・ H P ・店頭での明示

【カスハラへの判断基準】

- ・ 端緒別
- ・ 対象別
- ・ パターン別

【共有・教養】

- ・ 現場対応
- ・ 外部窓口
- ・ マニュアル作成

行政組織での対応

- ・ カスタマーハラスメント指針・方針内容のポスターの掲示
- ・ メディアを通じての啓発活動の告知
- ・ 警察・弁護士などの外部との連携

某企業での対応

- ・ HPなどでのカスタマーハラスメントに対する考え方のページを作成
- ・ 現場研修
- ・ 相談窓口の確保
- ・ 現場と管理との情報共有

某資格試験の予備校での対応事例

- ・発生中のトラブル対応

→事案概要の整理、トラブルに発展した部分の洗い出し、要望の整理

企業の要望の整理、誓約書の添削サポート、警察通報要領、アフターサポート

- ・社内研修（全国の支店とのzoom研修）

→カスタマーハラスメントに抵触する刑法犯の説明（警察対応側）

過去の事例の検証・質疑、各支店長と個別相談会

最後に

- ・ 判断基準（ボーダーラインの選定）が難しい。
- ・ 誰しものが加害者側になりやすい。
- ・ 現場対応がマニュアルとおりにできない。

問い合わせ先（川添 1 1 0 番）

カスタマーハラスメントや内部犯罪・トラブルでお困りの場合はお気軽にお問い合わせください。

事業名：ProtoPolice（プロトポリス）

連絡先：protopolice.kawazoe@gmail.com

080-6154-0576

業務内容：犯罪防犯アドバイス・解決サポート

リスクマネジメントコンサルティング

防犯機器販売・施工

防犯セミナー・防犯教室

ご清聴ありがとうございました。

アンケートのご依頼

