



# お客様は神様？～カスタマーハラスメントについて～

法テラス八雲法律事務所 弁護士 菊池 和史  
(函館弁護士会所属)

■10月に入り、秋の深まりを感じています。北海道の山々には初冠雪の知らせが届くころか  
と思います。朝夕の空気を感じるたびに本州とは違う空気を感じています。

■今年の夏の北海道はクマの出没が非常に多かったと思います。連日クマのニュースが出さ  
れたのと同時に、行政へ多数の電話が来ているとのニュースもありました。そこで今回は  
クレーム対応、特に「カスハラ」について考えてみたいと思います。

■「カスハラ」とは「カスタマーハラスメント」の略ですが、この言葉は、一般的に流通し  
ているだけではなく、厚生労働省により、定義付けされています。どのような定義になっ  
ているかというとクレームのうち、①要求内容に妥当性がなく②手段態様が社会通念上不  
相当なものであつて③当該手段態様により労働者の就業環境が害されるものとされていま  
す。わかりにくい表現ですが、すべてのクレームを指すものではなく、その内容や手段か  
ら見て社会一般の常識から外れたものが「カスハラ」にあたります。

■では、いわゆる「カスハラ」は法律上、どのような位置付けとなるのでしょうか。これに  
関しては、刑事・民事の両面から責任が発生し得ます。例えば、「土下座しろ」という暴  
言や「机を強くたたく」というような行動であれば、暴行罪や脅迫罪といった刑事責任が  
生じる可能性がありますし、それ以外の場合であっても、民事上の不法行為として損害賠  
償責任が問われる可能性もあります。

■一方で、組織内でカスハラが発生した場合、事業者が労働法上の責任を負う可能性もあり  
ます。

■このようなカスハラに対しては、組織で対策を講じることが大切であるとされています。  
具体的な対応策としては、職員相談窓口の設置や組織内での情報共有体制の整備、カスハ  
ラ発生後の対応マニュアルの策定などがあげられます。カスハラは職場環境に重大な影響  
を与えうるものですので、まずは職員を守る視点での対応構築が求められています。カス  
ハラに関しては厚生労働省が対応マニュアルを作成しておりますので、そちらもご参照い  
ただけると参考になるかと思えます。

■さて、当事務所では、みなさまからの広く法律相談を承っております。一定の資力要件を  
充たす方であれば、3回まで無料の法律相談を承ることもできます。お気軽にご相談くだ  
さい。相談予約のお電話は、「法テラス八雲法律事務所（☎050-33383-  
8366）」までお寄せください。

## 八雲警察署からお知らせ

### 安全安心なまちづくりの日および全国地域安全運動の実施について

警察などでは、毎年10月11日から  
20日までの10日間、「全国地域安全  
運動」を実施し、各地の防犯協会や防  
犯ボランティア団体とともに、地域安  
全活動の強化や、相互間の連携の一層  
の緊密化を図っています。

また、各地域における取組意欲を更  
に高めるため、10月11日を「安全安心  
なまちづくりの日」と定めています。

この機会に今一度、一人一人がで  
きる範囲の地域安全活動に取り組みま  
しょう。

令和7年全国地域安全運動 10月11日（土）～同月20日（月）

#### 子供と女性の犯罪被害防止

散歩や買物など日常活動の中で、  
子供や女性の安全に目を向け  
ましょう。



北海道警察公式防犯アプリ「ほくとポリス」で安全安心！

アプリにはあなたや家族を  
守る機能が搭載されています

ほくとポリス

検索

北海道警察

【問い合わせ先】函館方面八雲警察署 ☎0137-64-2110