

カスタマー・ハラスメント対策共通マニュアル（2026 年 9 月版）

（カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省作成）再構成資料）

カスタマー・ハラスメント対策共通マニュアル作成の趣旨

本法人におけるカスタマー・ハラスメント（以下「カスハラ」）は、「公立大学法人大阪ハラスメント防止に関する規程」や「公立大学法人大阪におけるカスタマー・ハラスメントに対する基本方針」にその定義や判断基準等を定めている。ただしカスハラが行為者と法人に雇用関係がなく調査・懲戒権限がないところ、被害が瞬間的、繰り返し発生し、現場でしか止められないものであるため、既存の調査型プロセスと相性が悪い。併せて、法令が労働者の安全および就業環境を守ることを目的としていることから、カスハラは行為者を裁く問題や、法人の評価を守る問題というより、「事業継続と教職員の健康を守る問題」と言える。これを踏まえ、事案の生じた事業ごとにその事業の性質や周辺状況を踏まえた対応方針を整理したほうが望ましいと判断した。

その基礎資料として、厚生労働省が整理した対策マニュアルを、本法人で活用するため再構成した補足資料を作成することとした。

関係資料リンク：[「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を作成しました！](#)

[カスハラとは？法改正により義務化されるカスハラ対策の内容やカスハラ加害者とならないためのポイントをご紹介します | 政府広報オンライン](#)

目次

（１）企業におけるカスハラ行為	2
（２）本法人でのカスハラとは	3
（３）本法人でのカスハラとそれ以外のハラスメントの対応の違い	4
（４）カスハラ相談対応フロー	4
（５）行為別対応例	5
（６）事態を悪化させない初期対応例	7
（７）事実関係の正確な確認と事案への対応	9
（８）参考 カスハラが抵触する法律	12
参考 カスハラ行為者への警告文書のひな型	13
参考 厚生労働省の提供する各種資料	13

(1) 企業におけるカスハラ行為

厚生労働省において企業にヒアリングを実施し、実際に受けたカスハラに類する行為として、以下のような行為が確認されました。

(カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(厚生労働省) P.11 (9) より抜粋)

時間拘束	正当な理由のない過度な要求
・一時間を超える長時間の拘束、居座り ・長時間の電話 ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為	・言いがかりによる金銭要求 ・私物（スマートフォン、PC等）の故障についての金銭要求 ・遅延したことによる運賃の値下げ要求 ・難癖をつけたキャンセル料の未払い、代金の返金要求 ・備品を過度に要求する（歯ブラシ10本要望する等） ・入手困難な商品の過剰要求 ・制度上対応できないことへの要求 ・運行ルートへのクレーム、それに伴う遅延への苦情 ・契約内容を超えた過剰な要求
リピート型	
・頻繁に来店し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム	
暴言	コロナ禍に関連するもの
・大声、暴言で執拗にオペレーターを責める ・店内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での桐喝、罵声、暴言の繰り返し	
対応者の揚げ足取り	セクハラ
・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て	
脅迫	その他
・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し	
権威型	・事務所（敷地内）への不法侵入 ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り
SNSへの投稿	
・インターネット上の投稿（従業員の氏名公開） ・会社・社員の信用を毀損させる行為	

(2) 本法人でのカスハラとは

全学的な基準として以下の通り定めています。

(定義)

『職場、教育研究の場※¹において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の本法人の行う事業に関係を有する者（以下「顧客等」※²という。）の言動であって、本法人の教職員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該教職員等の就労、教育又は研究環境が害されること。』（「公立大学法人大阪ハラスメント防止に関する規程」より）

※ 1 「職場、教育研究の場」とは、法人の雇用する教職員が業務を遂行する場所を指し、加えて当該教職員が通常就業している場所以外の場所であっても、当該教職員が業務を遂行する場所も含みます。取引先の事務所、取引先と打ち合わせをするための飲食店、顧客の自宅等であっても、当該教職員が業務を遂行する場所であればこれに該当します。

※ 2 「顧客等」には、学生本人やその保護者などの家族、患者やその家族、近隣住民や今後本法人の事業を利用する可能性がある潜在的な顧客も含みます。

(判断基準)

『「業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの」の判断にあたっては、顧客等からの言動（いわゆる要求）の「内容」、または、その実現のための「手段・態様」が社会通念上妥当かどうかを総合的に勘案して行います。

なお、「言動の内容」及び「手段・様態」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもカスハラに該当し得ます。

顧客等からの言動の内容が妥当性を欠く場合には、その実現のための手段・態様がどのようなものであっても、社会通念上不相当と判断されることがあります。

顧客等からの言動の内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様の悪質性が高い場合は、社会通念上不相当と判断されることがあります。』（「ハラスメントの防止に関するガイドライン」より）

(解説)

顧客等からの言動に関して、まずは事実関係、因果関係を確認し、法人側に過失がないか、または根拠のある要求がなされていないかを確認し、顧客等の主張が妥当であるかどうかの判断をします。

顧客等の要求内容の妥当性の確認と併せて、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であるかを確認します。

例えば、長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという観点から社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられます。また、顧客等の要求内容に妥当性がない場合はも

とより、妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的・威圧的、継続的、拘束的、差別的、性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられ、カスタマー・ハラスメントに該当し得ます。

（３）本法人でのカスハラとそれ以外のハラスメントの対応の違い

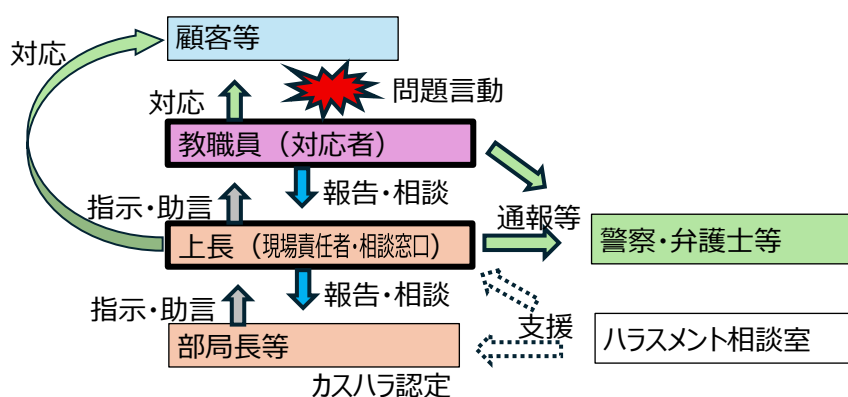
法人内関係者間のハラスメント対応では、研修や調整・指導による未然の働きかけができます。また、調査委員会によるハラスメント認定と人事委員会（行為者が学生の場合は部局調査委員会と学生委員会）による処分審査を経て懲戒等の措置をとることができます。

これに対してカスハラでは、行為者である顧客等と法人に雇用関係がないため調査権がありません。仮に顧客等による行為が法人内でハラスメント認定されても、雇用関係がないため処分や指導ができません。仮に出入り禁止や行為の差し止めといった直接的な措置を取るには裁判などが必要なケースもあり、時間と工夫が必要となります。

（４）カスハラ相談対応フロー

カスハラに該当する言動を受けた教職員の相談窓口は、まずは現場責任者である上長とします。ハラスメント相談室は上長や部局長等への後方支援と位置付けます。

また、カスハラ認定は所属する部局内で行うものとし、ハラスメント調査委員会では取り扱わないものとします。



上長を軸とした対応とした理由は、日ごろから現場の状況に精通していることや、トラブルがあった場合にも現場に急行しやすいことから、クレーム対応の延長線上としてカスハラ対応を位置付けしました。

またカスハラ認定について、カスハラが行為者と法人に雇用関係がなく、調査・懲戒権限がないところ、被害が瞬間的、繰り返し発生し、現場でしか止められないことから、既存の調査型ハラス

メント相談プロセスでは、初動が遅れる、事実認定が困難、結果として「何もできない案件」が増えると判断し、ハラスメント調査委員会や相談室で行わないものとなりました。

（上長（現場責任者・相談窓口担当）への支援）

上長は、カスハラが実際に発生している場合だけではなく、その恐れがある場合やカスハラに該当するか判断がつかない場合も含めて、幅広く対応者からの相談に応じて迅速かつ適切な対応が求められます。

これを実現するため、各部局レベルで過去のクレーム事案を検討し、具体的な対応方法を整理したマニュアルの整備と周知を行いましょう。

次項で一般的な対応例を参考としてまとめました。

（５）行為別対応例

顧客等への対応は、基本的には複数名で対応し、対応者を一人にさせない、行為が深刻な場合は当初の対応者に代わって現場責任者である上長が対応する等配慮する必要があります。

ただし、時間や状況により引き継ぐ上長がその場にいない場合もあり得ます。その際は現場の教職員のみでも適切な対応ができるよう基本的な対応方法をあらかじめ整理して周知しておくことが必要です。

以下の行為別の対応例です。

（カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省）P.27より抜粋）

１．時間拘束型

【行為例】長時間にわたり、顧客等が従業員を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。

【対応例】対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる等の対応を行った後、膠着状態に至ってから一定時間を超える場合、お引き取りを願う、または電話を切る。複数回電話がかかってくる場合には、あらかじめ対応できる時間を伝えて、それ以上に長い対応はしない。現場対応においては、顧客等が帰らない場合には、毅然とした態度で退去を求める。状況に応じて、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

２．リポート型

【行為例】理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。

【対応例】連絡先を取得し、繰り返し不合理な問い合わせがくれば注意し、次回は対応できない旨を伝える。それでも繰り返し連絡が来る場合、リスト化して通話内

容を記録し、窓口を一本化して、今後同様の問い合わせを止めるように伝えて毅然と対応する。状況に応じて、弁護士や警察への相談等を検討する。

3. 暴言型

【行為例】大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

【対応例】大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑となるため、やめるように求める。侮辱的発言や名誉毀損、人格を否定する発言に関しては、後で事実確認ができるよう録音し、程度がひどい場合には退去を求める。

4. 暴力型

【行為例】殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

【対応例】行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を優先する。また警備員等と連携を取りながら、複数名で対応し、直ちに警察に通報する。

5. 威嚇・脅迫型

【行為例】「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、従業員を怖がらせるような行為をとる。または、「対応しなければ株主総会で糾弾する」、「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等とブランドイメージを下げるような脅しをかける。

【対応例】複数名で対応し、警備員等と連携を取りながら対応者の安全確保を優先する。また、状況に応じて、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。ブランドイメージを下げるような脅しをかける発言を受けた場合にも毅然と対応し、退去を求める。

6. 権威型

【行為例】正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

【対応例】不用意な発言はせず、対応を上位者と交代する。要求には応じない。

7. 店舗外拘束型

【行為例】クレームの詳細がわからない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

【対応例】基本的には単独での対応は行わず、クレームの詳細を確認した上で、対応を検討する。対応の検討のために、事前に返金等に対する一定の金額基準、時間、距離、購入からの期間などの制限などについて基準を設けておく。店外で対応する場合は、公共性の高い場所を指定する。納得されず従業員を返さないという事態になった場合には、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

8. SNS/インターネット上での誹謗中傷型

【行為例】インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

【対応例】掲示板や SNS での被害については、掲載先のホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める。投稿者に対して損害賠償等を請求したい場合は、必要に応じて弁護士に相談しつつ、発信者情報の開示を請求する。名誉毀損等について、投稿者の処罰を望む場合には弁護士や警察への相談等を検討する。解決策や削除の求め方が分からない場合には、法務局や違法 有害情報相談センター、「誹謗中傷ホットライン」（セーフインターネット協会）に相談する。

9. セクシュアル・ハラスメント型

【行為例】従業員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

【対応例】性的な言動に対しては、録音・録画による証拠を残し、被害者及び加害者に事実確認を行い、加害者には警告を行う。執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、施設への出入り禁止を伝え、それでも繰り返す場合には、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

（6）事態を悪化させない初期対応例

（カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省）P.30 より抜粋）

現場の対応者による初期対応においては、まずは誠意ある対応をしつつ、状況を正確に把握し、事実確認をする必要があります。ただし、顧客から暴力行為やセクハラ行為を受けた場合は、すぐに上長に相談する等事案を引き継ぎ、一人で対応しないようにすることが重要です。

現場対応、電話でのクレーム対応のどちらにおいても、以下の事項に留意しつつ、まずは顧客の主張を傾聴することが求められます。現場対応の場合は、不要なトラブルを避けるため、初期対応の時点で、複数名で対応することもよいでしょう。

1. 対象となる事実、事象を明確かつ限定的に謝罪する

対象を明確にした上で限定的に謝罪します。

例えば、「この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません」といったように不快感を抱かせたことに謝り、正確に状況が把握できていない段階では、企業として非を認めたような発言をすることは望ましくありません。非を認めて謝罪するのは、事実確認をして社内で判断をしたときです。その際も、過失の程度に応じた謝罪をすることが望ましいです。

2. 状況を正確に把握する

まずは、今後顧客と連絡が取れるように、顧客の名前・住所・連絡先等の情報を得ます。次に、顧客が主張する内容を正確に把握することが求められます。顧客から話を聞く

際には、途中で発言を遮ることや反論はせず、まずは一通り事情を確認しましょう。相手の話をじっくり聞くことで顧客を落ち着かせることにもつながります。

一通り事情を確認した後、顧客が話す内容に不明確なものがあれば確認をし、不足する情報があれば追加で意見をもらい、顧客の勘違いがあれば正しい情報を提供します。また、話を聞く際には、常に冷静に穏やかに対応しましょう。

3. 上長（現場責任者・相談窓口）に情報共有する

顧客から確認した情報は、上長に共有します。

上長が正確かつ迅速に状況を把握するため、現場の対応者は顧客の要望のみならず、出来るだけ事実関係を時系列で整理して報告することが望めます。

カスタマー・ハラスメントが疑われる場合の対応

録音 録画 対応記録 時間の計測など検証可能な証拠を収集します。また、悪質性が高いと疑われる場合には、単独での対応をせず複数名で対応します。

クレームの初期対応は、対応者が対面での対応者か、電話での対応者かによっても、その対応の内容が異なります。また、顧客の求めに応じて訪問するケースも想定され、現場での対応時、電話での対応時、顧客訪問での対応時と各シーンにあわせて留意するポイントをまとめておくといでしょう。

留意するポイントとしては、以下のことが考えられます。

（現場での対応ポイント）

- ・ 店頭で対応せず、応接室等の個室に招いて二人以上で対応する（時間・人・場所を変えて対応）。
- ・ 相手が感情的になっても、丁寧な話し方で冷静に対応し、よく話を聞く。また、言葉遣いに注意し、専門用語などは使わないようにする。
- ・ 質問を交えながら、詳細に情報を確認し、メモを取って要点を確認する。
- ・ 必要があれば相手の了解を得て録音する。
- ・ 極力議論は避け、問題を解決しようとする前向きな姿勢を感じさせる。
- ・ その場しのぎの回答はせず、対応出来ないことははっきり断る。
- ・ 相手を落ち着かせたい場合は、後で確認して回答するなど冷却期間を設ける

（電話での対応ポイント）

- ・ 苦情を専門に受け付けるため、専用電話を設置して録音が出来るようにしておく。
- ・ 基本的には、第一受信者が責任を持ち、問い合わせ案件のたらい回しをしない。
- ・ 丁寧な言葉使いで、相手がゆっくりと理解できるように説明する。
- ・ 顧客の発言内容と齟齬が出ないよう、メモを取りながら話を聞き、復唱して確認する。
- ・ 対応出来ることと出来ないことをはっきりさせ、相手に過大な期待を抱かせない。
- ・ 即時回答できない内容については、事実を確認してから追って返事をする。

- ・ 途中で電話を中断するときは、社内での相談内容が漏れないように必ず電話の保留機能を利用する。

（顧客訪問による対応ポイント）

- ・ 冷静になりにくい時間帯（夜間や早朝）の訪問は避ける。
- ・ 喫茶店など周囲から聞かれる場所や決められた場所以外には行かない。
- ・ あらかじめ訪問先や問題点について情報を集め、問い合わせ内容への対応方針を決めておく。
- ・ まずは、相手の言い分を聞くだけにする。
- ・ できるだけ二人で行く（一人では対応させない。一方、多人数での訪問も控える。）。
- ・ 現場での些細な言葉や態度で、相手の不信感を招くことやその後の対応をこじらせないように、原因がはっきりしない時点では安易な推定で説明をしない。

（７）事実関係の正確な確認と事案への対応

（カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省）P.38 より抜粋）

顧客等からのクレームが正当な主張なのか、言いがかりのような悪質なクレームなのか判断をするため、顧客等の主張をもとに、それが事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認します。

事実かどうかの判断については、個別に状況を判断せず、周囲や管理者に相談する等、複数名で判断しましょう。たとえ、「今すぐ答えを出せ」と言われても、明らかな事情がない限り、極力その場で答えを出さないようにします。顧客等の主張が事実と異なる場合には指摘をし、事実ならば組織として適切な対応を検討します。

事実関係の整理・判断（正確に状況を判断するために）

上長が、対応した教職員から相談を受けた場合、まずは事実関係を整理し、顧客等から受けた言動がハラスメント行為にあたるかどうか判断する必要があります。

上長が、事実関係を整理する流れは、以下のとおりです。

一般的な事実確認の整理・判断フロー

①時系列で、起こった状況、事実関係を正確に把握し、理解する。



②顧客等の求めている内容を把握する。



③顧客等の要求内容が妥当か検討する。



④顧客等の要求の手段 態様が社会通念上相当か検討する。

事実関係を確認する際には、トラブルの状況を録音／録画されたものを、上長が相談者（事案担当者）とともに確認すると、より状況を正確に把握することができます。

確認できた情報をもとに、要求の内容が妥当か、その手段・態様が社会通念上相当かを検討し、顧客等の要望に関して対応方針を決めていくことになりますが、あらかじめ部局内で対応方針、手順を決めておくと、スムーズにその後の対応を決めることができると考えられます。

上長は、相談者の心身の状況や事案の受け止め方等にも配慮し、意向に沿いながら丁寧かつ慎重に事実確認を行います。また、その際は、プライバシーを保護し、不利益取扱いを行わない旨をあらかじめ伝えながら、相談に応じます。

記録に残すべき事項

項目	記載内容
日時	年月日、開始時刻、終了時刻
場所	キャンパス・建物名、電話、メールなど
顧客等の情報	氏名（不明なら特徴）
対応者	氏名、所属
同席者、目撃者	氏名、所属
顧客等の言動（発言は原文そのまま）	発言は「」で括って正確に記録。特に暴言・脅迫は一字一句まで。「暴言を吐かれた」では不可。
要求内容	何を求められたか
対応内容	こちらがどう対応したか
対応者の状況	身体症状があれば記録（震え、涙、動悸など）
証拠	録音、映像、メール、写真等の有無と保管場所

（判断の基準）

「要求の内容」とその実現のための「手段・態様」に着目し、教職員等の就労、教育又は研究環境が害される行為であるかで判断します。なお、以下のケースは絶対的な基準や目安ではなく、機械的な運用や判断とならないよう留意が必要です。

「要求の内容」が妥当性を欠くとして、以下のケースが考えられます。

- ①法人・大学・病院等の提供する教育・研究・サービスの内容とは関係がないケース（性的な要求や、教職員のプライバシーに関わる要求をすること。）
- ②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（契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。）

要求の内容を実現するための「手段・態様」が社会通念上不相当として、以下のケースが考えられます。

- ①身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
 - ・物を投げつけること。

- ・わざとぶつかること。
- ・つばを吐きかけること。

②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、暴言、土下座の強要等）

- ・施設や備品を壊すことをほのめかす発言や SNS 等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって教職員を脅すこと。
- ・SNS 等のインターネット上へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
- ・教職員の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。
- ・土下座を強要すること。
- ・盗撮や無断での撮影を行うこと。
- ・教職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該教職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該教職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

③威圧的な言動

- ・大きな声をあげて教職員や周囲を威圧すること。
- ・反社会的な言動を行うこと。

④継続的、執拗な言動

- ・同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
- ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。

⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・長時間に渡る居座りや電話で教職員を拘束すること。

教職員等の「就労、教育又は研究環境が害された」とは、以下のように考えられます。

教職員等が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就労等の環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じるなどの、就業する上で看過できない程度の支障が生じることを意味しています。

この判断に当たっては、「平均的な教職員等の感じ方」、すなわち、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の教職員等が、就労・教育・研究する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」が基準となります。

なお、言動の頻度や継続性は考慮されますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合には、1 回でも職場や教育研究環境を害する場合があります。

○頻度や継続性から職場や教育研究環境を害すると判断されるケース

- ・著しい迷惑行為（大声を上げ続けるなど）が××分をこえている
- ※侮辱的・差別的・性的な言動は時間の長さに限らず判断

- ・×回退去命令したにもかかわらず居座り続けている
- ・対応できない要求が×回に渡って続いている
- ・業務時間外である早朝・深夜に苦情の電話がある

事実関係を把握した結果、カスハラに該当すると判断できる場合の対応方法として、警告文を発出し改善を求めたうえで、なお類似の行為が継続する場合、以下のような対応をとることが考えられます。

対応例：面談、窓口対応の制限または停止
 法人施設への立ち入り制限
 必要に応じた警察、関係機関への通報
 学則に基づく懲戒処分（在学生の場合） など

（８）参考 カスハラが抵触する法律

（カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（厚生労働省）より抜粋）

【傷害罪】刑法 204 条：人の身体を傷害した者は、15 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金に処する。

【暴行罪】刑法 208 条：暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかったときは、2 年以下の拘禁刑若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【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 年以下の拘禁刑又は 30 万円以下の罰金に処する。

【恐喝罪】刑法 249 条 1 項：人を恐喝して財物を交付させた者は、10 年以下の拘禁刑に処する。

刑法 249 条 2 項：前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様にする。

【未遂罪】刑法 250 条：この章の未遂は、罰する。

【強要罪】刑法 223 条：生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3 年以下の拘禁刑に処する。

【名誉毀損罪】刑法 230 条：公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金に処する。

【侮辱罪】刑法 231 条：事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又は科料に処する。

【信用毀損及び業務妨害】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 年以下の拘禁刑または 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。

【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 年以下の拘禁刑又は 10 万円以下の罰金に処する。

その他、軽犯罪法においても、日常生活の道德規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、カスタマー・ハラスメントに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。

参考 カスハラ行為者への警告文書のひな型

地方独立行政法人という本法人の公的性格や教育を提供していることにより、カスハラに該当する言動があった場合でもサービス提供の広範囲の停止や出入り禁止等の踏み込んだ措置が取りづらい場合が想定されます。その場合、具体的な措置を行う前に、行為者に対して問題ある言動を指摘し、改めない場合毅然とした対応をとる旨の警告文を発することがあります。そのひな型です。

—————（警告文ひな型）—————

202×年×月×日

（行為者名）様

公立大学法人大阪

（部局名）

（部局長名）

警告

平素より本法人の教育・研究活動等にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。

さて、本法人では「公立大学法人大阪におけるカスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を策定し、下記（１）のとおり不適切な言動の例を明示しています。これらの言動は、教職員の安全と尊厳を著しく損ない、本法人の教育・研究活動等の妨げとなるものであり、社会的にも許容される範囲を逸脱するものです。これらが生じた場合、本法人は、学生・保護者・教職員等が互いに尊重しあう環境を守るため、下記（２）の措置を講じる場合があります。

別紙に記載の貴殿の言動は（１）に該当するものであると判断しました。

本通知は、再発防止を目的とした正式な警告であり、記録として保管いたします。本警告通知に従わず、さらに（１）に該当する言動が繰り返された場合には、（２）に相当する措置を講じます。

このような対応をすることは本法人としても本意ではございませんので、本法人教職員の指示に従ってくださいますようお願いいたします。

（１）不適切な言動例

① 身体的な攻撃（暴行、傷害）

- ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- ・物を投げつけること。
- ・わざとぶつかること。
- ・つばを吐きかけること。

② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、暴言、土下座の強要等）

- ・施設や備品を壊すことをほのめかす発言や SNS 等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって教職員を脅すこと。
- ・SNS 等のインターネット上へ教職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
- ・教職員の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。
- ・土下座を強要すること。
- ・盗撮や無断での撮影を行うこと。
- ・教職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該教職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該教職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

③ 威圧的な言動

- ・大きな声をあげて教職員や周囲を威圧すること。
- ・反社会的な言動を行うこと。

④ 継続的、執拗な言動

- ・同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
- ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。

⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・長時間に渡る居座りや電話で教職員を拘束すること。

（２）措置の例

- ・面談、窓口対応の制限または停止
- ・法人施設への立ち入り制限
- ・必要に応じた警察、関係機関への通報

・学則に基づく懲戒処分（在学生の場合）

以上

（別紙 不適切な言動の内容）

（日時）202×年×月×日 ×時×分～×時×分

（場所）×××

（具体的態様）

×××（どのような行為を行ったのかできる限り詳細に記載）

—————（以上）—————

参考 厚生労働省の提供する各種資料

[あかるい職場応援団](#)：ハラスメント対策の総合情報サイト

ハラスメントを受けている方、ハラスメントと言われた管理職など向けの情報が掲載されている。

[カスタマーハラスメントとは](#) | [あかるい職場応援団](#)

[求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは](#) | [あかるい職場応援団](#)