

# 神奈川県社会保険労務士会 川崎北支部

## 研修

2022年3月5日

「顧客等による著しい迷惑行為」とクレーマー、ストーカー

神奈川県弁護士会所属 弁護士 高世和洋

- なぜ、クレーマーを扱うか

# 事業者「クレーマー」対策が求められている(1)

- **労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律**  
第9章
- **(雇用管理上の措置等)**
- **第三十条の二** 事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。
- **2** 事業主は、労働者が前項の相談を行つたこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。
- **3** 厚生労働大臣は、前二項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（以下この条において「指針」という。）を定めるものとする。

# 事業者「クレーマー」対策が求められている(2)

- 事業主が職場における優越的な関係を背景とした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2年厚生労働省告示第5号）【令和2年6月1日適用】

## 第7項

- ① 相談に応じ適切に対応するために必要な体制を整備すること。
- ② 被害者（従業員）への配慮のための取り組み
- ③ 被害防止のための取り組み

## 指針の③ 被害防止の為の取り組み

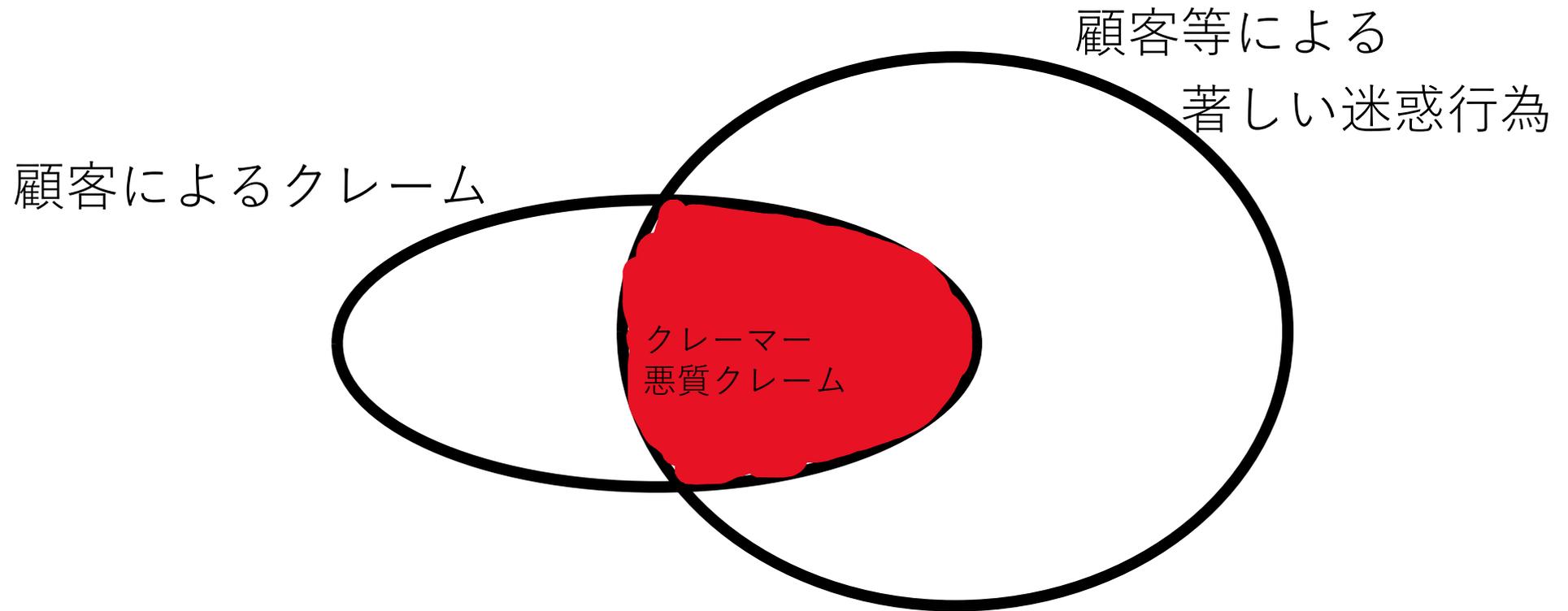
※事業主が、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効と考えられる。

# クレーマー(悪質クレーマー)とは？

- 問題事例

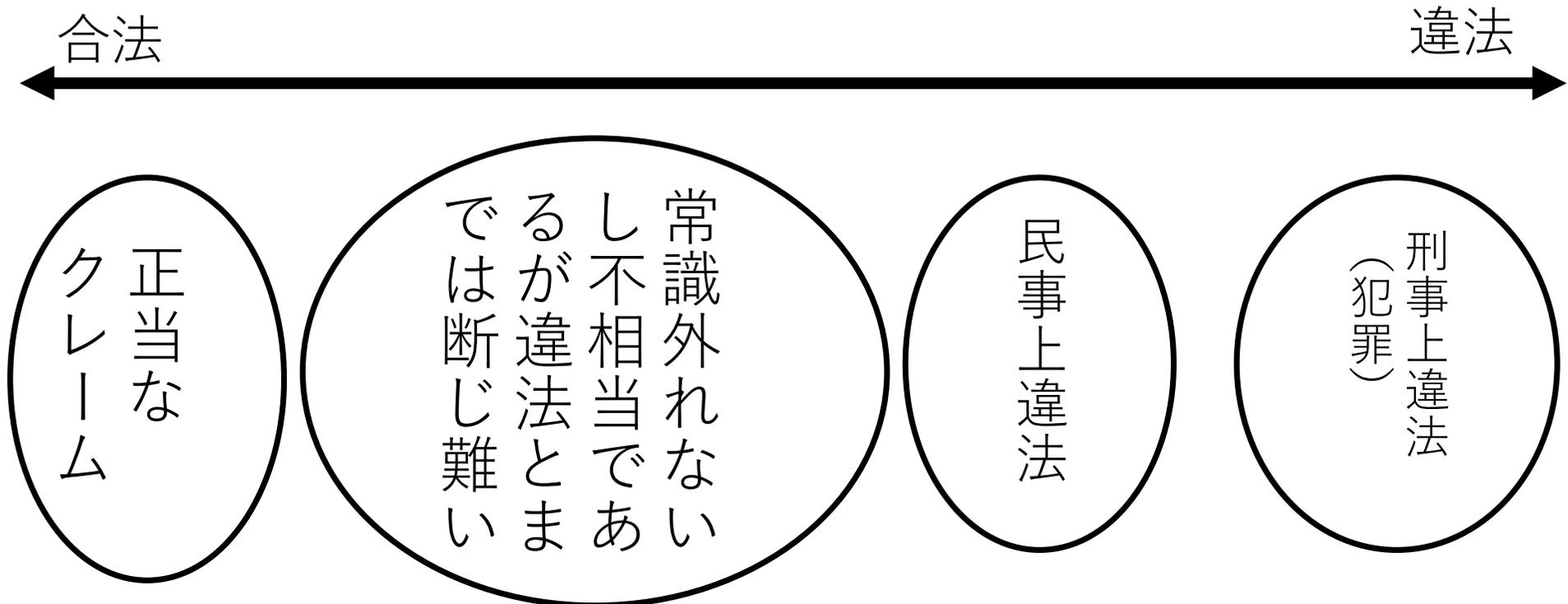
大学生協の食堂。貴方は食堂で働く方々の上司だとしましょう。ある日、電話がかかってくる。その人は怒りながら、「この間注文した料理に異物が入ってた。あやうく食べて怪我をするところであった。どうしてくれるのか。びっくりしたし三日経っても気持ち収まらないから返金してほしい。安全管理がなっていないのではないか。誠意を見せてほしい。責任者を出せ」等と行って、すごい剣幕です、と部下から相談がありました。

# 顧客等による著しい迷惑行為とクレーマー



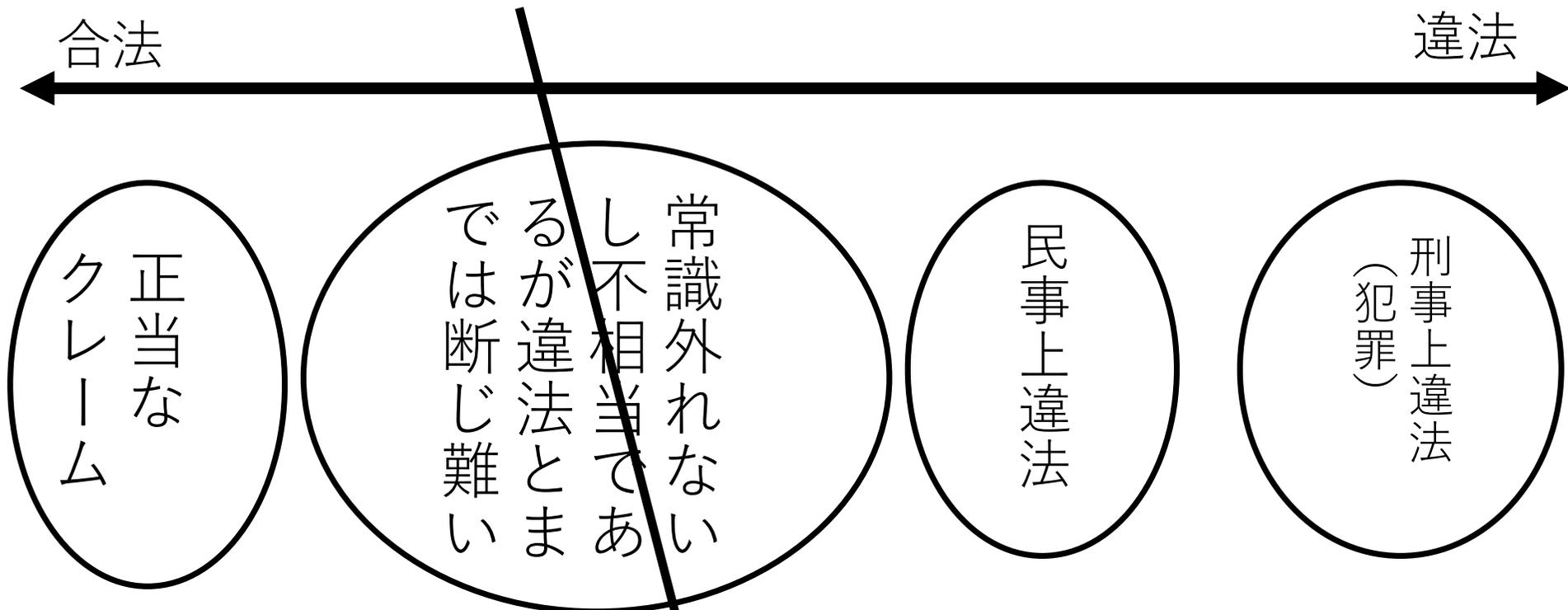
# クレーマー(悪質クレーマー)とは？

- クレームの法的スペクトラム

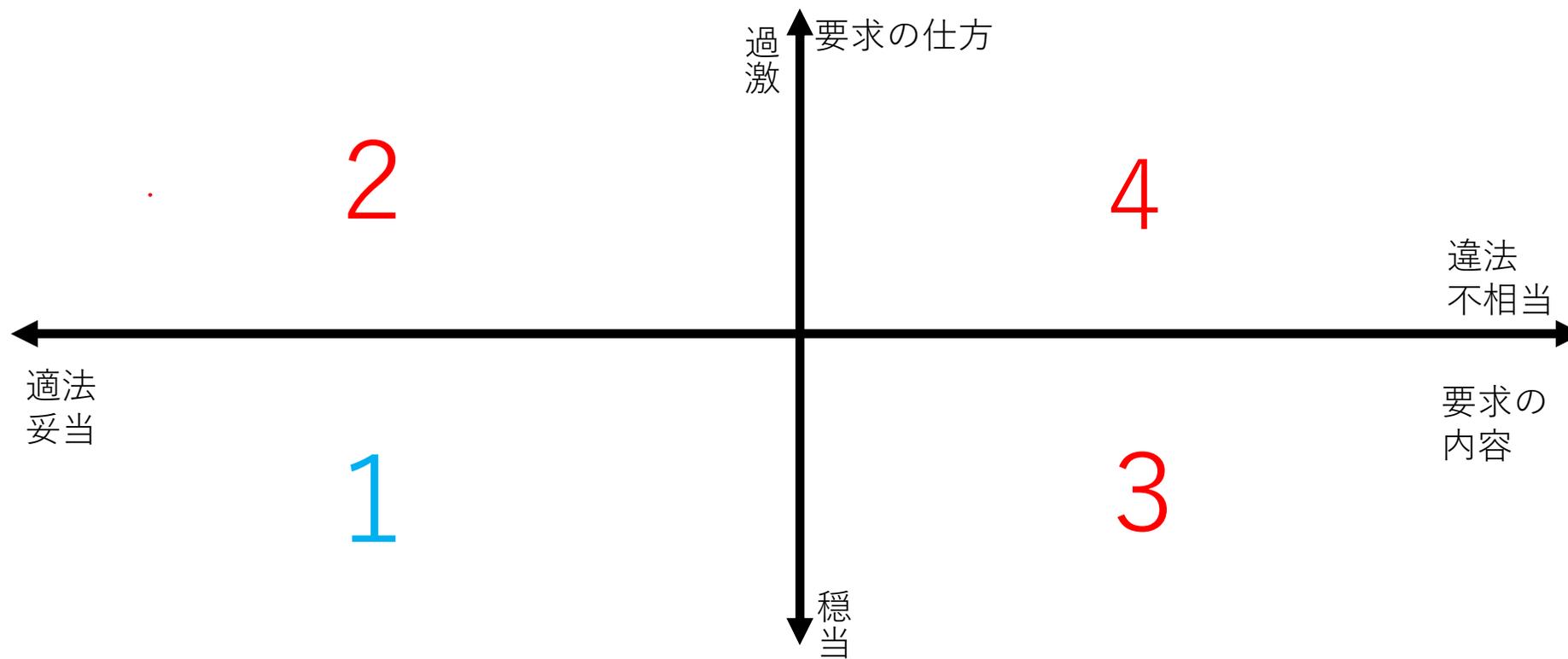


# クレーマー(悪質クレーマー)とは？

- クレームの法的スペクトラム



# 悪質クレーマー・カスタマーハラスメントとは



# クレーマー対応の初期対応

- 初動の目的は2つ
  - ① **ガス抜き**（言い方は悪いですが・・・）
  - ② **事実確認**

# クレーマー対応の外したくないポイント

- ① 担当者一人だけで対応をさせない。  
チームを組み、必ず上司を入れる。
- ② 出先に赴く場合は2人とする。  
1人は絶対にダメ。3人以上も原則不可。  
またその場で決めず、持ち帰る。
- ③ 必ず記録を残す。

# クレーマー対応の外したくないポイント

- ④ 警察を使うのを厭わない。
- ⑤ お支払いをするときは、必ず文書を交わす。
- ⑥ 弁護士が役に立つ時も・・・？

# 終わりに代えて

- 問題事例

大学生協の食堂。貴方は食堂で働く方々の上司だとしましょう。ある日、電話がかかってくる。その人は怒りながら、「この間注文した料理に異物が入ってた。あやうく食べて怪我をするところであった。どうしてくれるのか。びっくりしたし三日経っても気持ち収まらないから返金してほしい。安全管理がなっていないのではないか。誠意を見せてほしい。責任者を出せ」等と行って、すごい剣幕です、と部下から相談がありました。

## まとめ

- 悪質クレームは、従業員のメンタルを削り、時間を奪い、業務効率を下げます。対策が必要です。対策にはマニュアルが効果的です。従業員を守るため、お客さんの平等のため、混乱時の指針とするため、いろいろな効果が期待できます。
- クレーム対応は初動が大事です。初動ではガス抜きと事実確認を心がけましょう。
- 悪質クレームとは戦うことを推奨します。クレーマーには「お客様とて容赦はせぬ！」です。警察(や弁護士)すらも躊躇せず使える体制で備えましょう。

- なぜストーリーカーを扱うのか

# なぜ、ストーカーを扱うのか。

- ① ストーカーとは何で、どのような対策があるのかを知ること  
で、大事な人が被害に遭ったときに守れる手助けとなってほしい。
- ② ストーカーが会社に立ち現れたとき、適切に対処できる体制  
が必要かもしれない（但し、深入り厳禁・・・？）

その点で、会社のマニュアルが求められるときが来るかもしれない。

# ストーカーとは(定義)

ストーカー行為等の規制等に関する法律

2条4項

この法律において「ストーカー行為」とは、同一の者に対し、つきまとい等（中略）又は位置情報無承諾取得等を反復してすることを含む。

つきまとい等  
位置情報無承諾取得等

+

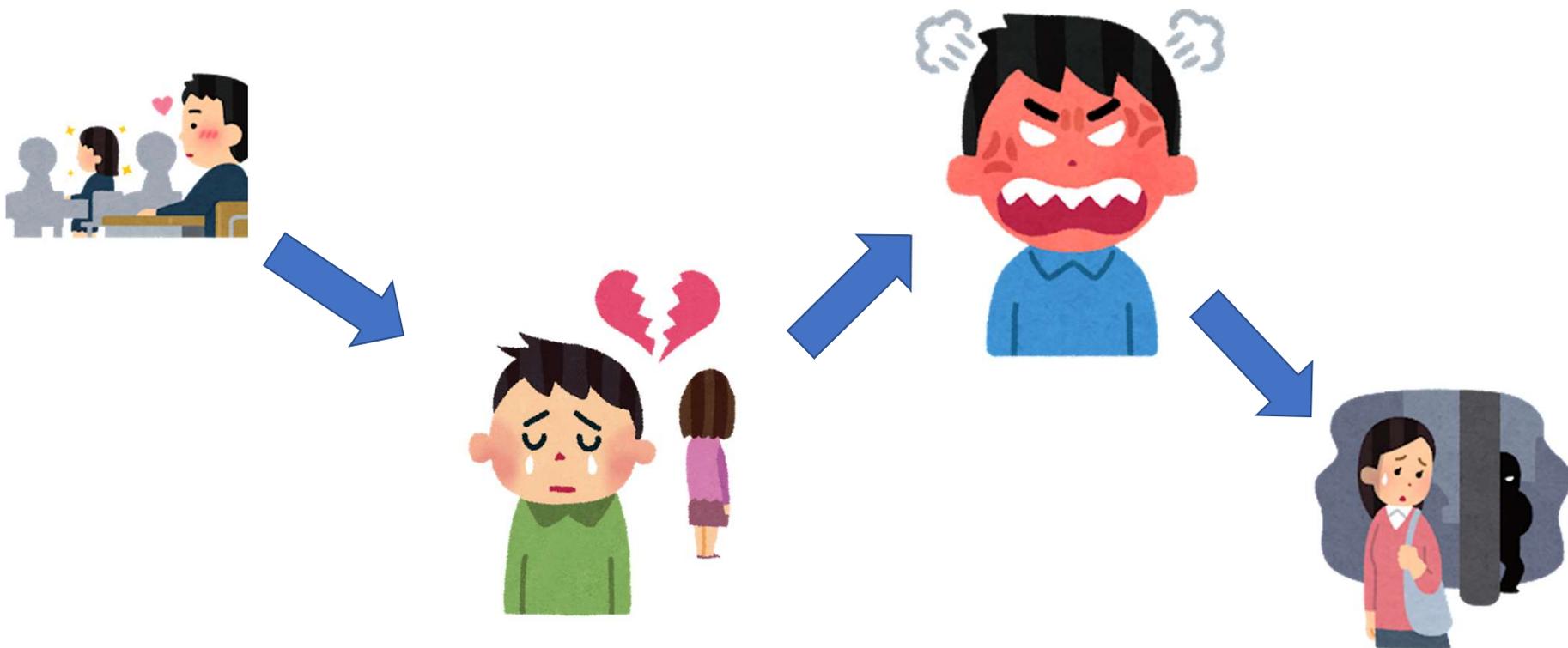
反復すること

# ストーカーとは(つきまとい等)

- つきまとい等 (法2条1項各号)
- 特定の者に対する恋愛感情その他の好意の感情又はそれが満たされなかったことに対する怨恨の感情を充足する目的で、当該特定の者又はその配偶者、直系若しくは同居の親族その他当該特定の者と社会生活において密接な関係を有する者に対し、次の各号のいずれかに掲げる行為をすることをいう。
  - 一 つきまとい、待ち伏せし、進路に立ちふさがり、住居、勤務先、学校その他その現に所在する場所若しくは通常所在する場所（以下「住居等」という。）の付近において見張りをし、住居等に押し掛け、又は住居等の付近をみだりにうろつくこと。
  - 二 その行動を監視していると思わせるような事項を告げ、又はその知り得る状態に置くこと。
  - 三 面会、交際その他の義務のないことを行うことを要求すること。
  - 四 著しく粗野又は乱暴な言動をすること。
  - 五 電話をかけて何も告げず、又は拒まれたにもかかわらず、連続して、電話をかけ、文書を送付し、ファクシミリ装置を用いて送信し、若しくは電子メールの送信等を行うこと。
  - 六 汚物、動物の死体その他の著しく不快又は嫌悪の情を催させるような物を送付し、又はその知り得る状態に置くこと。
  - 七 その名誉を害する事項を告げ、又はその知り得る状態に置くこと。
  - 八 その性的羞恥心を害する事項を告げ若しくはその知り得る状態に置き、その性的羞恥心を害する文書、図画、電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他の人の知覚によつては認識することができない方式で作られる記録であつて、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。以下この号において同じ。）に係る記録媒体その他の物を送付し若しくはその知り得る状態に置き、又はその性的羞恥心を害する電磁的記録その他の記録を送信し若しくはその知り得る状態に置くこと。



# ストーカーとは(具体例)



# ストーカーとは(イメージを持つために)

1987年「危険な情事」

エイドリアン・ライン監督 マイケルダグラス主演

# ストーカーとは(普通の恋愛もストーカー?)

- ・「煙草屋の娘」



# ストーカーとは(つきまとい等その2)

- ストーカー行為等の規制等に関する法律
- 2条4項の省略部分
- つきまとい等(第一項第一号から第四号まで及び第五号(電子メールの送信等に係る部分に限る。)に掲げる行為については、身体の安全、住居等の平穏若しくは名誉が害され、又は行動の自由が著しく害される不安を覚えさせるような方法により行われる場合に限る。)

※普通の恋愛との差別化のために必要！

# ストーカーとは(まとめ)

つきまとい等とは

- ① 恋愛感情、好意の感情、怨恨の感情
- ② 相手方
- ③ つきまとい、監視、無言電話  
その他各号の行為

あるいは

位置情報無承諾取得等

+

反復

+

反復

# ストーカーのやってくること

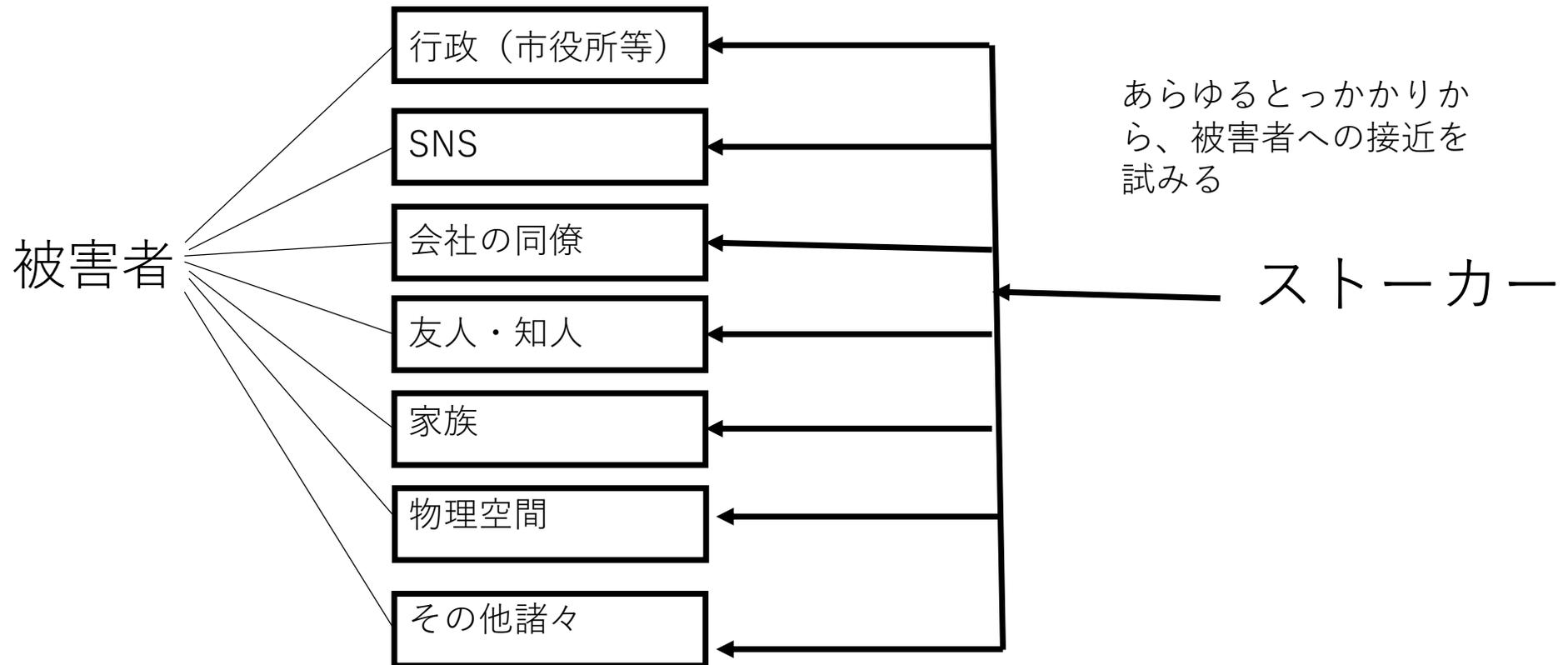
あらゆる手段を使って接触を試み、支配しようとする。  
妨害するものは排除する。

- 職場や学校に来る。
- 同じ授業を聴講しようとする。
- 登下校時を狙って話しかける
- 跡をつけて職場、自宅を突き止める。
- 電話やメールをたくさんかける。SNSの投稿を監視し、コメントを残す。
- 知人の伝手から連絡先を入手しようとする。
- 探偵を使って調査する。

# どんな手掛かりも逃がさない

- ① 担当警察署と逮捕令状が手掛かりとなった例  
(逗子ストーカー殺人事件)
- ② SNSから勤務先を推測した例

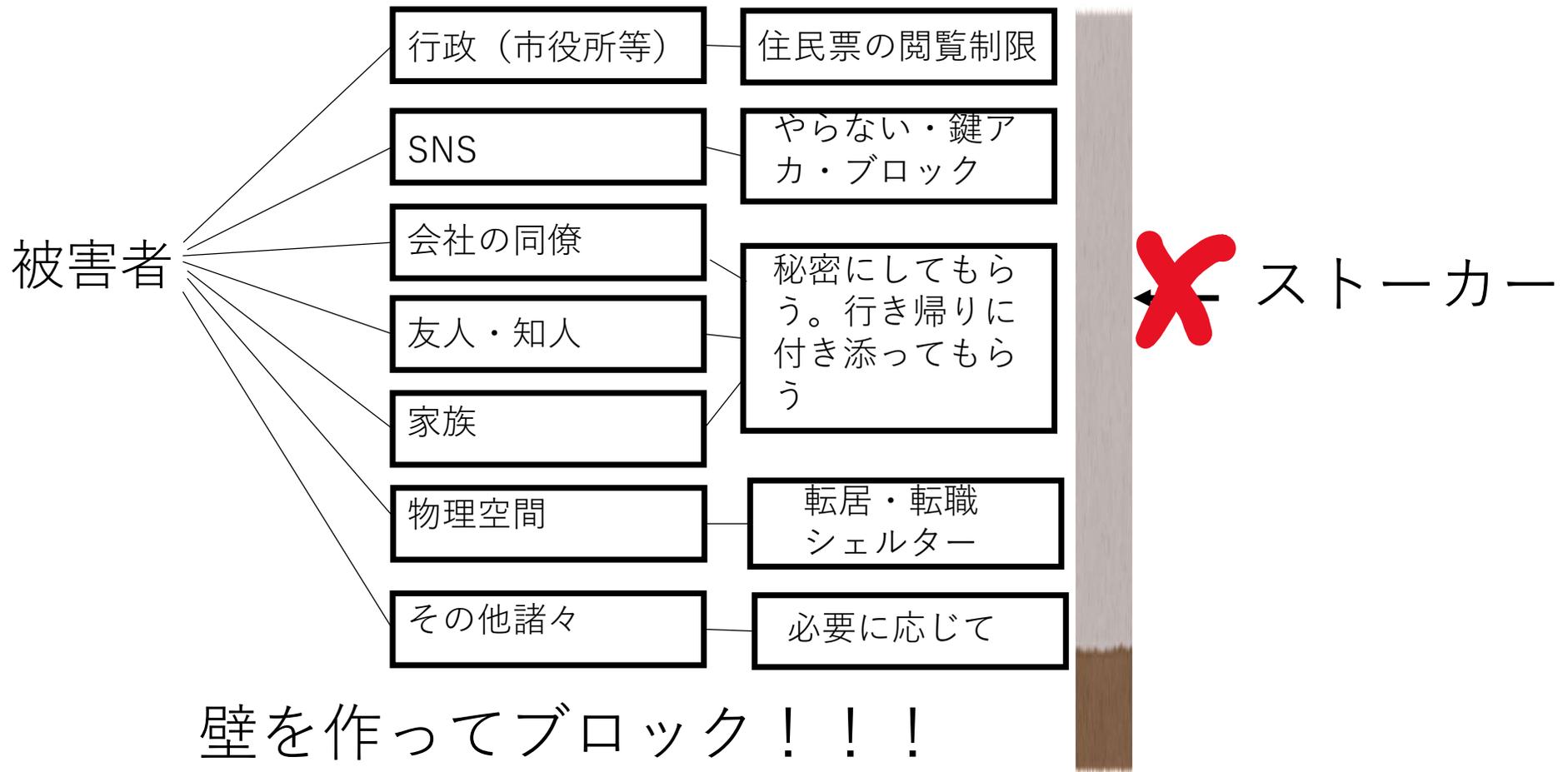
# ストーカー対策(被害者へ繋がる道は多い)



# ストーカー対策

- ① とにかく距離を保つ。壁を作る。
- ② 警察に相談し、動いてもらう。

# ストーカー対策(その1 壁を作る)



# ストーカー対策(その1 会社の防壁化?)

逗子市の事件では、住民票の閲覧制限がされていたのに、市役所の職員が漏らしてしまって、損害賠償責任が認められた。



今後、被害者から申告があったにもかかわらず、会社の体制がとれておらず、個人情報が出てしまい、ストーカーの被害を受けた場合は安全配慮義務違反を問われるかもしれない。

あるいは、客がストーカーとなる場合もあるかもしれない。

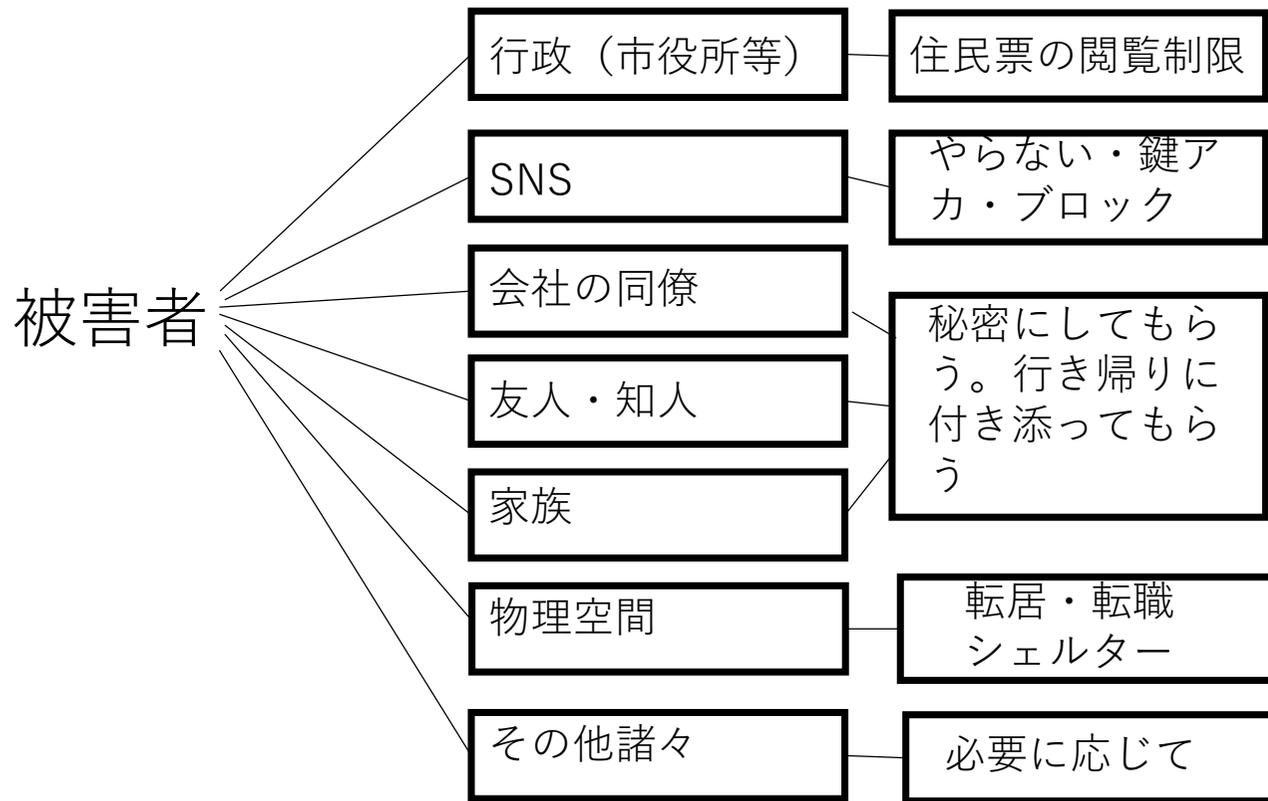
# ストーカー対策(その2 警察に動いてもらう)

ストーカー行為等の規制等に関する法律

第4条 警察本部長による警告

第5条 公安委員会による禁止命令等

# ストーカー対策(その2 警察に動いてもらう)



壁を作ってブロック！！！！



# ストーカーはいつ終わる？

見えない終わり

行政の取り組み

加害者へのカウンセリング等

# ストーカーのまとめ

- ① ストーカー行為は、つきまとい等・位置情報無承諾取得等を反復して行うものをいう。
- ② ストーカー行為に対する対策は、壁を作って遮断し距離をとる事、なによりも警察に動いてもらうこと。
- ③ 会社としてどこまで備えるかは悩ましいが、全く考えないでよいわけでもないかもしれない。

# 終わりに代えて ギャラリーストーカー

- 最近、ギャラリーストーカーというものをききました。
- 画家さんが個展を開くと、必ずやっつけてくる。ダメとて作品も客一止  
画をたでジメ入る受しまう方も文出ういと、ついでに、さ折つたり、個展を  
さる。ダメとて、折つたり、個展を
- さて、どのように対応しますか？

- ご清聴ありがとうございました。

○ 事業主が職場における優越的な関係を背景とした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2年厚生労働省告示第5号）【令和2年6月1日適用】

1 はじめに

この指針は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号。以下「法」という。）第30条の2第1項及び第2項に規定する事業主が職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、その雇用する労働者の就業環境が害されること（以下「職場におけるパワーハラスメント」という。）のないよう雇用管理上講ずべき措置等について、同条第3項の規定に基づき事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めたものである。

2 職場におけるパワーハラスメントの内容

(1) 職場におけるパワーハラスメントは、職場において行われる①優越的な関係を背景とした言動であって、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③労働者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いう。

なお、客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、職場におけるパワーハラスメントには該当しない。

(2) 「職場」とは、事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれる。

(3) 「労働者」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等いわゆる非正規雇用労働者を含む事業主が雇用する労働者の全てをいう。

また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者についても、労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律（昭和60年法律第88号）第47条の4の規定により、その指揮命令の下に労働させる派遣労働者を雇用する事業主とみなされ、法第30条の2第1項及び第30条の3第2項の規定が適用されることから、労働者派遣の役務の提供を受ける者は、派遣労働者についてもその雇用する労働者と同様に、3(1)の配慮及び4の措置を講ずることが必要である。なお、法第30条の2第2項、第30条の5第2項及び第30条の6第2項の労働者に対する不利益な取扱いの禁止については、派遣労働者も対象に含まれるものであり、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者もまた、当該者に派遣労働者が職場におけるパワーハラスメントの相談を行ったこと等を理由として、当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒む等、当該派遣労働者に対する不利益な取

6 事業主が自らの雇用する労働者以外の者に対する言動に関し行うことが望ましい取組の内容

3の事業主及び労働者の責務の趣旨に鑑みれば、事業主は、当該事業主が雇用する労働者が、他の労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）のみならず、個人事業主、インターンシップを行っている者等の労働者以外の者に対する言動についても必要な注意を払うよう配慮するとともに、事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）自らと労働者も、労働者以外の者に対する言動について必要な注意を払うよう努めることが望ましい。

こうした責務の趣旨も踏まえ、事業主は、4(1)イの職場におけるパワーハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化等を行う際に、当該事業主が雇用する労働者以外の者（他の事業主が雇用する労働者、就職活動中の学生等の求職者及び労働者以外の者）に対する言動についても、同様の方針を併せて示すことが望ましい。

また、これらの者から職場におけるパワーハラスメントに類すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえて、4の措置も参考にしつつ、必要に応じて適切な対応を行うように努めることが望ましい。

7 事業主が他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組の内容

事業主は、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として、例えば、(1)及び(2)の取組を行うことが望ましい。また、(3)のような取組を行うことも、その雇用する労働者が被害を受けることを防止する上で有効と考えられる。

(1) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

事業主は、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、4(2)イ及びロの例も参考にしつつ、次の取組を行うことが望ましい。

また、併せて、労働者が当該相談をしたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、労働者に周知・啓発することが望ましい。

イ 相談先（上司、職場内の担当者等）をあらかじめ定め、これを労働者に周知すること。

ロ イの相談を受けた者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。

(2) 被害者への配慮のための取組

事業主は、相談者から事実関係を確認し、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為が認められた場合には、速

やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましい。

(被害者への配慮のための取組例)

事案の内容や状況に応じ、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人で対応させない等の取組を行うこと。

(3) 他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為による被害を防止するための取組

(1)及び(2)の取組のほか、他の事業主が雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為からその雇用する労働者が被害を受けることを防止する上では、事業主が、こうした行為への対応に関するマニュアルの作成や研修の実施等の取組を行うことも有効と考えられる。

また、業種・業態等によりその被害の実態や必要な対応も異なると考えられることから、業種・業態等における被害の実態や業務の特性等を踏まえて、それぞれの状況に応じた必要な取組を進めることも、被害の防止に当たっては効果的と考えられる。

# 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

カスタマーハラスメント 対策企業マニュアル作成事業検討委員会

(令和3年度厚生労働省委託事業、東京海上ディーアール受託)

## はじめに

令和元年6月5日に女性の職業生活における活躍の推進等に関する法律等の一部を改正する法律が公布され、労働施策総合推進法等が改正されました。本改正により、職場におけるパワーハラスメント防止のために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。

これを踏まえ、令和2年1月には、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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2年厚生労働省告示第5号)が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為(以下「カスタマーハラスメント」)に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められたこともあり、カスタマーハラスメント対策の強化は急務であるといえます。

厚生労働省が実施した「令和2年度職場のハラスメントに関する実態調査」によると、企業に対する調査では、過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為の相談があった企業の割合は19.5%、また同調査の労働者に対する調査では、過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を一度以上経験したと回答した割合は15.0%となり、こうした行為に悩む企業、労働者は少ないとはいえません(●～●頁参照)。

本来、顧客等からのクレーム・苦情(以下、併せて「クレーム」)は、商品・サービスや接客態度・システム等に対して不平・不満を訴えるもので、それ自体が問題とはいえ、業務改善や新たな商品・サービス開発に繋がるものでもあります。

他方、クレームの中には、過剰な要求を行ったり、商品やサービスに不当な言いがかりをつけるものもあります。

不当・悪質なクレームは、従業員に過度に精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るケースも見られるなど、企業や組織に金銭、時間、精神的な苦痛等、多大な損失を招くことが想定されます。したがって、企業は不当・悪質なクレーム(いわゆるカスタマーハラスメント)に対して従業員を守る対応が求められます。

こうした背景を踏まえ、企業等の皆様にカスタマーハラスメント対策の必要性をご理解いただき、自主的な取組を行っていただくことを目的に本マニュアルが作成されました。より多くの企業に本マニュアルを活用していただき、カスタマーハラスメントへの対策を進めていただきたいと思います。

令和4年3月

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会

## 目次

はじめに .....	1
1. カスタマーハラスメントの発生状況 .....	3
2. カスタマーハラスメントとは .....	7
2.1 本マニュアルでのカスタマーハラスメント .....	7
2.2 企業が悩む顧客等からの行為 .....	9
2.3 カスタマーハラスメントの判断基準 .....	11
3. カスタマーハラスメント対策の必要性 .....	13
3.1 カスタマーハラスメントによる従業員・企業・他の顧客等への影響 .....	13
3.2 ハラスメント関係指針におけるカスタマーハラスメントの記載について .....	15
3.3 カスタマーハラスメントに関する企業の責任 .....	16
4. 企業が具体的に取り組むべきカスタマーハラスメント対策 .....	17
4.1 カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み .....	17
4.2 基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発 .....	19
4.3 従業員（被害者）のための相談対応体制の整備 .....	20
4.4 対応方法、手順の策定 .....	23
《ポイント！ 現場でのクレーム初期対応（カスタマーハラスメントに発展させないために）》 .....	26
4.5 社内対応ルールについての従業員等への教育・研修 .....	30
4.6 事実関係の正確な確認と事案への対応 .....	31
4.7 従業員への配慮の措置 .....	32
4.8 再発防止のための取組 .....	33
4.9 その他、カスタマーハラスメントの予防・解決のために取り組むべきこと .....	35
5. 企業の取組のきっかけ、メリット、運用について .....	41
5.1 各企業の取組のきっかけ .....	41
5.2 カスタマーハラスメントに取り組むことによる企業のメリット .....	42
5.3 運用の見直し .....	43
5.4 取組に際しての課題 .....	44
おわりに .....	45
付録 .....	46

### 3. 暴言型

・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棄損する発言をする。  
(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。侮辱的発言や名誉棄損、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

・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

・「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力との繋がりをはのめかす、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

・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

・クレームの詳細が分からない状態で、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

・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」(セーフター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

・従業員に身体に触る、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。

### (参考) 企業における初期対応の失敗事例と再発防止策の検討

取組を進める企業においても、以下のように対応に苦労した事例を経験しています。

- ・シフト勤務で動いていたため、初期対応をした班では毅然として対応できたが、別の班では引継ぎがうまくいかず、適切に対応できなかった。
- ・話し合いをしてもいつまでも納得してもらえず、クレームのメールや電話が延々と続くケースがある。
- ・毅然とした対応をとりたかったが、過去に要求を受け入れてしまった事案があり、思うように処理ができなかった。
- ・一度解決したと思われた事案を掘り返され、振りだしに戻ったことがある。等

重要なことは、過去の失敗事例を踏まえて、同様のトラブルが起らないよう対応策を講じることです。例えば、

- ・シフト勤務においてトラブル案件が上手く引き継ぎが出来なかった場合は、どのような点が上手く引き継ぎができず、スムーズな対応ができなかったのかを分析して次回は引き継ぎ項目として盛り込むといったことや、
- ・十分な説明をしているにも関わらず問い合わせが長引く場合はあらかじめどの程度(時間や頻度等)まで対応するか決めておく等の対応

が考えられます。

もちろん、一筋縄ではいかない様々なトラブルも想定され、再発させないこと自体が難しい場合がありますが、過去に経験している事案であれば、少なくとも対応者の負担を軽減させられる方法は検討できる可能性があります。過去に起こった事案を記録に残し、対応案を蓄積させれば企業の財産ともなり得ます。

その他、一般的な現場での初期対応のポイントについては、付録◇取組に関するポイント(●頁)をご参照ください。

# 「企業及び業界における効果的な防止対策」の 在り方の整理について

厚生労働省 雇用環境・均等局  
雇用機会均等課

### <マニュアルの必要性について>

- ・カスタマーハラメントに対しては企業として対応することが重要。マニュアルにより組織的対策を整理。
- ・個別企業でも対応できる事例収集を行い、横展開することが効果的。

### <意識啓発の必要性について>

- ・一人ひとりが顧客や取引先の立場となる場合も含め、職場の内外を問わず、他者に対して著しい迷惑行為をしてはいけないという社会認識を形成していくことも重要。
- ・事業主が、自ら雇用する労働者に対して、取引先の労働者等に対して著しい迷惑行為をしないよう周知・啓発する、という取組から進めることも必要。

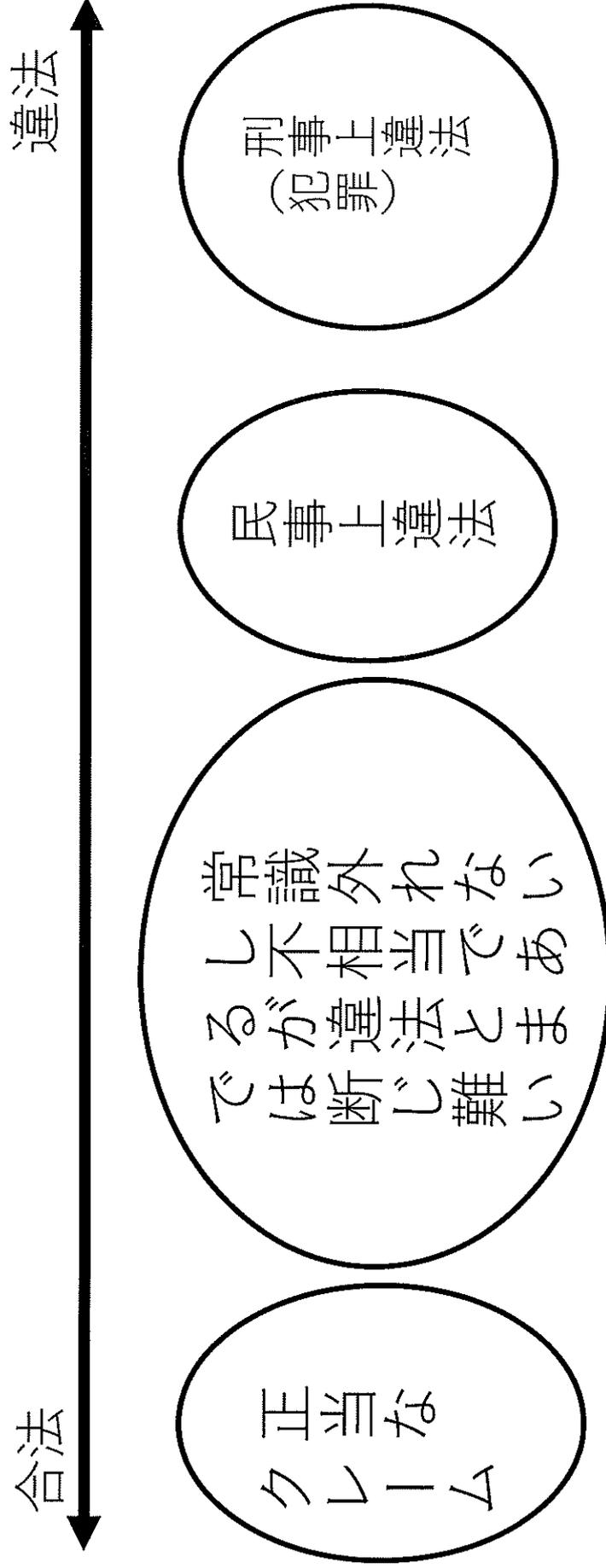
## 今後の取組

---

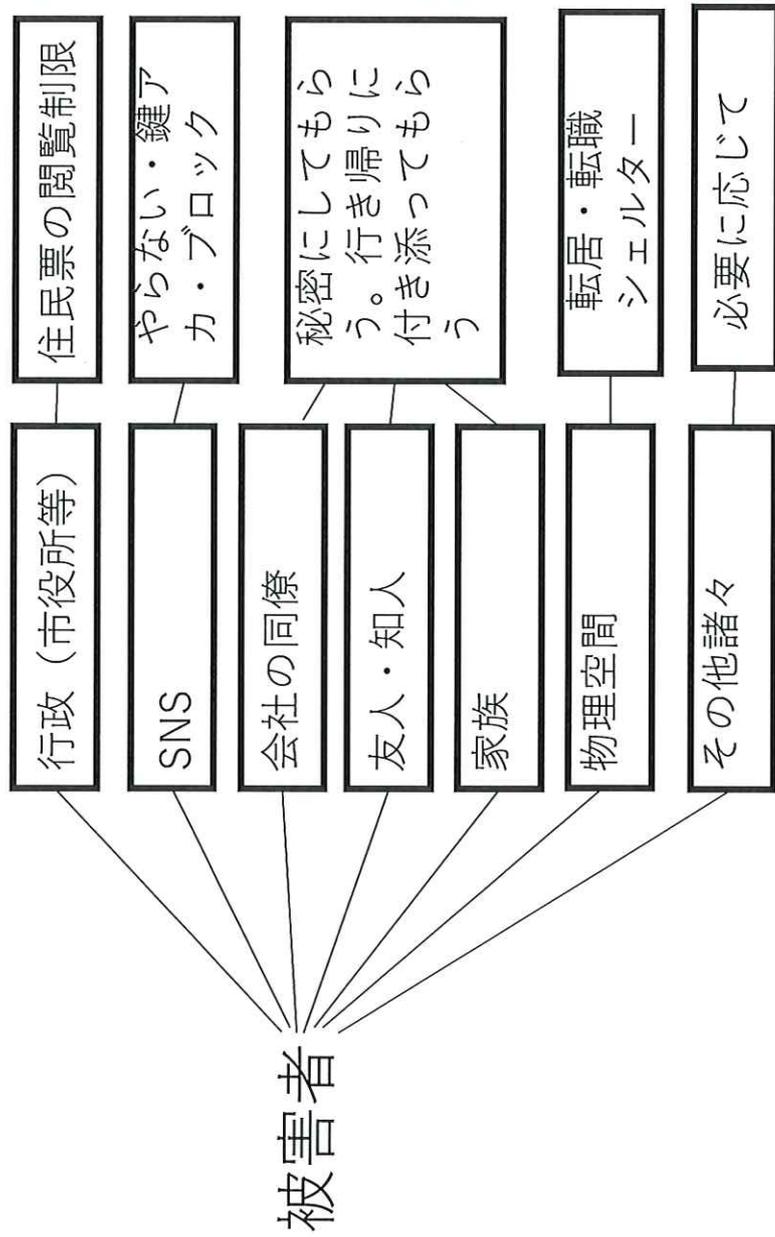
- 今後は、令和3年度に厚生労働省において企業向けのマニュアルを作成予定。
- マニュアルは関係省庁連携での議論等も踏まえ作成し、完成後は関係省庁と連携して周知。
- さらに、カスタマーハラスメントに対する社会全体の関心を高めるため、ポスターを作成し、関係省庁が協力して普及・啓発を行うことも考えられないか。

# クレーム(悪質クレーム)とは？

- クレームの法的スペクトラム



# ストーカー対策(その2 警察に動いてもらう)



ストーカー



壁を作ってブロック!!!

# 再犯防止推進白書

再犯防止推進白書ページへ戻る

特集1 満期釈放者対策を始めとした“息の長い”支援の充実に向けて

特集2 京都 kongress

第1章 再犯防止をめぐる近年の動向

第2章 就労・住居の確保等のための取組

第3章 保健医療・福祉サービスの利用の促進等のための取組

第4章 学校等と連携した修学支援の実施等のための取組

第5章 犯罪をした者等の特性に応じた効果的な指導の実施等のための取組

第1節 特性に応じた効果的な指導の実施等

1 適切なアセスメントの実施

2 性犯罪者・性非行少年に対する指導等

3 ストーカー加害者に対する指導等

4 暴力団関係者等再犯リスクが高い者に対する指導等

## 第1節 特性に応じた効果的な指導の実施等

### 3 ストーカー加害者に対する指導等

#### (1) 被害者への接触防止のための措置【施策番号70】

警察及び法務省は、2013年（平成25年）4月から、ストーカー事案を始めとする恋愛感情等のもつれに起因する暴力的事案に係る仮釈放者及び保護観察付執行猶予者について、被害者等に接触しようとしているなどの問題行動等の情報を共有するなど、緊密かつ継続的な連携によって、こうした者の特異動向等を双方で迅速に把握することができるようにしている。

また、保護観察所において、警察から得た情報等を基にして、必要に応じ再加害を防止するための指導を徹底するなどしており、遵守事項<sup>※8</sup>違反の事実が確認されたときは、仮釈放の取消しの申出又は刑の執行猶予の言渡しの取消しの申出を行うなど、ストーカー加害者に対する適切な措置を実施している。

#### (2) ストーカー加害者に対するカウンセリング等【施策番号71】

5 少年・若年者に対する可塑性に着目した指導等

6 女性の抱える問題に応じた指導等【施策番号81】

7 発達上の課題を有する犯罪をした者等に対する指導等【施策番号82】

8 その他の効果的な指導等の実施に向けた取組の充実

9 犯罪被害者等の視点を取り入れた指導等【施策番号86】

10 再犯の実態把握や指導等の効果検証及び効果的な処遇の在り方等に関する調査研究【施策番号87】

第6章 民間協力者の活動の促進等、広報・啓発活動の推進等のための取組

第7章 地方公共団体との連携強化等のための取組

第8章 関係機関の人的・物的体制の整備等のための取組

再犯防止等施策関係予算（令和2年度、令和3年度）

警察は、加害者への対応方法や治療・カウンセリングの必要性について精神科医等の助言を受け、加害者に治療・カウンセリングの受診を勧めるなど、地域の精神科医療機関等との連携を推進している。また、ストーカー加害者への対応を担当する警察職員に、精神医学的・心理学的アプローチに関する技能や知識の向上に係る研修を受講させている。

**(3) ストーカー加害者に対する指導等に係る調査研究【施策番号72】**

警察庁及び法務省は、ストーカー加害者が抱える問題等や、効果的な指導方策、処遇等について、2017年度（平成29年度）から、一定期間におけるストーカー加害者の再犯の状況等に関する調査研究を実施し、2014年（平成26年）に警察においてストーカー事案として相談等受理された経緯のある受刑者や保護観察対象者について、その実態の把握を行ったところである。これを踏まえ、より効果的な処遇を実施するためのアセスメント方法等について2021年度（令和3年度）中に刑事施設向けの執務参考資料を作成予定であるほか、保護観察所においては、2021年1月から類型別処遇（【施策番号83】参照）に新たに「ストーカー類型」を位置付け、類型ごとの処遇の指針である「類型別処遇ガイドライン」を踏まえた処遇を実施している。さらに、保護観察対象者に係る保護観