

**資料1** 厚生労働省「カスタマーハラスメント対応企業マニュアル」抜粋

＜カスハラ定義＞

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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

**お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合の例**

- ・商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・要求の内容が、商品やサービスの内容とは関係がない場合

**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の例**

- 【要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの】
- ・身体的な攻撃（物を投げつける、殴る、蹴る、強く押すなどの暴行・傷害行為）
  - ・精神的な攻撃（脅迫、侮辱、誹謗中傷、名誉毀損、人格否定、暴言）
  - ・威圧的な言動、差別的な言動、性的な言動
  - ・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、必要な時間を超える長時間の電話）
  - ・土下座の要求
  - ・従業員個人への攻撃、要求
  - ・従業員を盗撮する行為、つきまとい行為
- 【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（過度な要求等）】
- ・優遇措置、商品交換、金銭補償（無償、返金、割引）の要求
  - ・謝罪、面会等の要求

**お客様によるその他迷惑行為の例**

- ・SNSやインターネット上での中傷誹謗行為