



寄稿

カスタマーハラスメントを考える

—お互いさまの精神—

東洋大学 社会学部教授 博士(学術)
ココロバランス研究所理事

桐生 正幸さん

暴言



SNSへの投稿



このような
カスハラについて
解説します



過度な要求



6月は「就職差別撤廃月間」です。
《しない させない 就職差別》
～働くのは私! 私自身を見てください～

ご存じですか?
大阪市LGBT
リーディングカンパニー

カスタマーハラスメントを考える

—お互いさまの精神—

東洋大学
社会学部教授 博士(学術)
ココロバランス研究所理事

きり う まさ ゆき
桐生 正幸



カスタマーハラスメント(以下、「カスハラ」)が、大きな社会問題になり注目されています。

その注目の一つのきっかけが、2022年に厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル(案)」の発表でした。この発表の後、企業や団体、自治体など様々な組織がカスハラ問題を取り上げ、その対応に力を入れ始めました。また、多くのマスメディアやインターネットの記事やSNSが、カスハラ事例などを取り上げ、カスハラに関する情報が周知されてきました。

厚生省のマニュアルでは、カスハラを「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」と定義しています。すなわち、クレームや苦情を言うことは問題ないが、その言い方や態度が乱暴だったり相手を侮辱するものだったり、要求内容の程度が通常の範囲から外れていたりすることで、対応者が通常の仕事が出来なくなり、また心身へ悪影響を受けたりすれば、それはカスハラとなる、と説明しているわけです。

また、日本で初めてカスハラに関する条例を出した東京都の「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」では、一般的な苦情とカスハラかどうかを見極める基準の一つとして「著しい

迷惑行為」を挙げています。そして、これについて「刑法等に基づき処罰される可能性や、民法に基づき損害賠償を請求される可能性がある点に留意する必要がある」と説明を加えています。暴行、傷害、脅迫など甚大な被害をもたらすカスハラについては、刑法等による対応を、そこまで至らないカスハラについては、民事にて対応できるものかどうかを見極める必要があると説明していることになります。

実は、刑法等で対応できるような過激なカスハラというものは、決して件数が多いとは言えません。日常的に多く発生しているのは、暴行や傷害などには至らない「社会通念上不相当な」著しい迷惑行為だと考えられます。そのため、多くの組織や会社は、カスハラと認定する線引きをどうするかで、大変悩んでいるのが現状だと言えます。

では、どのようなカスハラ事例があるのでしょうか。

とある団体から、私が分析依頼を受けた調査結果から、いくつかの事例を紹介したいと思います。(なお、各事例は個人情報情報が分からないように一部を改変しています)

○最後の半額シールが付いたお弁当を、お客様が誤って落とし販売不可能な状態になった。衛生面を考慮し、お売りすることはできないとお断りしたが、他の商品を半額にするか、落とした商品をただでよこせ、と店内で騒ぎ続けた。

○お客様の不注意でスライドドアに勢いよくぶつかり、所有物のメガネを破損された。ところが、店舗が悪いと激しく主張し続け、壊れたメガネの代金をよこせ、メガネが無いので運転ができず仕事に行けないから、その分の給与補償をしろなどと要求された。

○その異物が入る余地が無いにもかかわらず、お客様の勘違いによる異物混入の苦情が相談窓口で電話で届いた。担当者が丁寧に説明したが、私のせいにするつもりか、あなたの対応が気に入らない、と興奮し始め、最後に、保健所へ届ける。SNSで晒すから恨むなよ、と捨て台詞のような言葉で電話を切られた。

○コロナ感染が拡大している時期に、あるお客様がマスクを購入され、レジでその値段を見ながら、「高い値段のマスクが売れるからって、おまえ、いい気になるなよ!」と突然言われた、その時はビックリしたが、後で嫌な気持ちで湧き上がり悔しくてしかなかった。

これら事例を見て、みなさんはどう思われましたか?

次に、データ分析からカスハラの実態を紹介したいと思います。最近のカスハラに関する大規模調査として、労働組合U Aゼンセンが2024年に行った「カスタマーハラスメント実態調査」があります。これは、2024年1月から3月にかけて210組合の33,133人に対する調査でした。主な結果としては、直近2年以内に

おけるカスハラ被害に遭った人は、約半分の46・8%でした。最も印象に残っているカスハラ事例をテキスト分析というもので調べてみると、その特徴として「長時間」、「何度も」、「繰り返し」という言葉が、事例の中に多かったことが分かりました(左図を参照)。

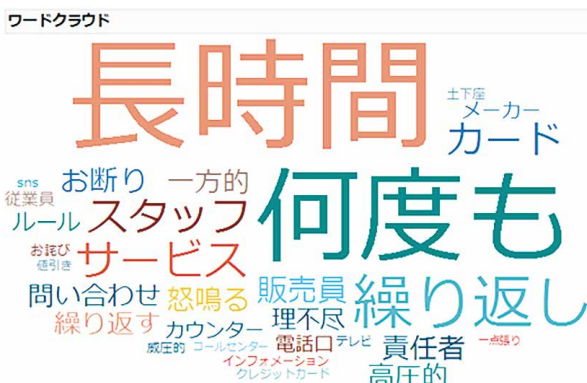


図 カスハラ事例の中で出現数が多かった言葉について
(大きい文字ほど多くあったことを示しています)

2020年に行った同種の調査と比較してみると、カスハラ実行者の年代は70歳代が11・5%から19・1%に増えていました。また、なぜそのカスハラが生じたのか、そのきっかけについて、「わからない」が9・9%から17・3%に増えていました。ただ、カスハラ実行者に対して「謝り続けた」対応が44・4%から35・9%に減り、一方「毅然と対応した」が33・1%から35

・3%に増えたことが明らかになりました。最近のカスハラは、しつこく付きまとうようなものが増えており、その対応も、ただ謝るだけではなくてきたことが窺えます。

以上、カスハラの事例や分析結果から、カスハラが全て刑法等で対応できるとは言い難いことがご理解できたのではないのでしょうか。当然のことながら、カスハラ対策は、まだ始まったばかりです。これから、いろいろな分野の取り組みやアイデアが出て、より効果的な対策が検討されることが期待される社会課題だと考えられます。

さて、カスハラ対策の相談や講演などをいろいろなところから依頼されているのですが、ある会場で、講演後こんな感想をいただきました。

「先生の『お客様と私たちは対等である』という言葉には、本当にビックリしました。今まで、そんなことを一度も思ったことがありませんでした」
その時、とても良い反応をいただいた、講演して良かったと思つたのです。

実は毎年、学生をアメリカ・シアトルへ研修の引率をしています。シアトルの町では、どんなお店に行っても、店員から気軽に声をかけられ、お客さんも当たり前のように会話を楽しんでいます。レジでは、商品をバーコードに当てながら「このお菓子、私も好き。あなたもそう?」と笑いかけられたり、小さなレストランでも、料理を頼むと

「そのオーダー、とっても面白いと思う」と一言感想をもらったりします。

学生たちは、英語による返答の難しさもさることながら、初対面の人に対してもフランクな文化に戸惑い、初めは何も言葉が出てきません。しかし、慣れてくると、うまく聞き取れなくても、まずは笑顔を返したり、「Thanks, I do too.」などと自然に言葉を返したりするようになってきます。「お客様は神様じゃなく、お互いさま」という文化がシアトルでは当たり前であり、サービスを行う方も受ける方も対等な立場で生活していることを、学生たちは知らない間に学ぶことになります。

でも、そのような「お互いさま」のやり取りは、日本ではほとんど見当たりません。会計の時も注文の時も、いつもお店の人はお客さんを腫れ物に触るかのよう扱っています。一方、お客となる私たちも、お店はお客を大事に扱うのが当たり前と思ひ込んでいます。過度なおもてなし文化を疑わない意識が、私たち日本人に無意識に刷り込まれてしまっているかのようです。

このような歪んだ関係性が、カスハラを生み出す土壌になっていると私は考えています。そして、講演ではその関係性を疑ってみることが大事である、いつも述べるようにしています。私たちが、カスハラの被害者にも加害者にもならないためには、スーパーでもレストランでも、電車に乗る時も修

理を頼む時も、お互いが尊重し合いながら良い時間を過ごす心を持つことが大事ではないでしょうか。どちらかが偉いわけでもなく、威張って良いわけでもありません。

人と人とのこころ良いつながりを、いつも心がけることが、カスハラを産み出さない第一歩であると考えています。



大阪市人権啓発マスコットキャラクター「にっこりな」

桐生 正幸 東洋大学社会学部教授 博士(学術) ココロバランス研究所理事

山形県科学捜査研究所主任研究官、関西国際大学人間科学部教授を経て現職。

日本犯罪心理学会理事、日本応用心理学会常任理事など歴任。

専門は、犯罪心理学。

尼崎市地域防犯アドバイザー。

著書など: 犯罪心理学などの著書を30冊以上、『悪いヤツらは何を考えているのか』(SBビジュアル新書)、『カスハラの犯罪心理学』(集英社インターナショナル)などがある。

朝日新聞、読売新聞などの取材、クローズアップ現代など報道番組に出演多数。映画、ドラマ監修などあり。

6月は「就職差別撤廃月間」です。

《しない させない 就職差別》



～働くのは私! 私自身を見てください～

昭和50(1975)年に「部落地名総鑑事件」が発覚したことを契機に、大阪府では、これまでも就職差別の撤廃に取り組んでまいりましたが、就職差別につながる問題事象が、高校生や大学生、また一般求職者から今もなお、少なからず報告されています。

大阪府では、この6月を「就職差別撤廃月間」とし、ハローワークや市町村、大阪企業人権協議会などの関係機関と連携して、さまざまな啓発事業を実施します。応募者の基本的人権を尊重し、就職の機会均等を保証することの大切さについて、皆様のご理解をお願いいたします。



□基本方針

(1)「公正採用選考」の基本的考え方である、以下3点の趣旨の周知を図る。

- ①「人を人としてみる」人間尊重の精神、すなわち応募者の基本的人権を尊重する。
- ② 応募者のもつ適性・能力を基準として採用選考を行う。(特定の人を排除しない。)
- ③ 応募者に広く門戸を開く。

(2) 採用選考上、問題となる質問事項等の具体的な「公正採用選考ルール」の周知を図る。

(3) 府民からの就職差別に関わる相談に対して、関係機関と連携して具体的な解決を図る。

就職の面接で、こんなことを聞いた、あるいは聞かれたことはありませんか。

お父さん(お母さん)がいないようですが、
どうされたのですか。

尊敬する人物を教えてください。

あなたの住んでいる地域は、
どんな環境ですか。

あなたのお父さんやお母さんの
出身地はどこですか。
家族の職業を教えてください。

(女性に対して)
結婚、出産しても働き続けられますか。

本人や家族の出身地や職業などが、面接を受ける人の就職に関係あるのでしょうか。また、思想・信条などは憲法で保障されている個人の自由権に属することです。就職の面接でこのような質問をすることは、本人の責任のない事項や本来自由であるべき事項で応募者を判断することになり、就職差別につながるおそれがあります。

採用選考では、次の2点を基本的な考え方として実施することが大切です。

「人を人としてみる」
人間尊重の精神、
すなわち応募者の
基本的人権を
尊重する。

応募者のもつ
適性・能力を基準とし、
その人の資質や長所を
見いだすことを
通じて行う。



また、個人情報保護の観点から、応募者より提出された履歴書などの取り扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害しないようにしなければなりません。

月間中の主な取り組み

(1)実施期間：令和7年6月1日(日)から30日(月)まで

(2)主な取り組み

周知・啓発事業

- 関係団体並びに市町村等の関係機関の広報を通じた府民全般に対する周知・啓発。
- 主として求職者を対象とした啓発リーフレットの配付(ハローワークでの配付)。
- 鉄道各社による大阪府内主要駅構内の放送。
- 関係団体並びに市町村等の関係機関による駅前等で啓発グッズの配布。



相談対応

- 大阪府及び大阪労働局(ハローワーク)において、公正採用選考に関する相談を実施。
※就職差別撤廃月間以外でも府民の皆さまから就職差別に関する相談を随時受付けています。

問合わせ先

大阪府商工労働部雇用推進室

☎06-6210-9518

メール koseisaiyo@gbox.pref.osaka.lg.jp

平日(年末年始を除く)9:30~17:30

相談窓口は
こちら▶



ご存じですか?

大阪市からのお知らせ

大阪市LGBTリーディングカンパニー

性的マイノリティの方々が直面している課題等の解消に向けた取組みを、先進的・先導的に推進する企業や学校を、大阪市が認証しています!

本制度の認証を受けると!

企業や学校は…

- 大阪市のホームページやSNS等、各種広報媒体で企業名・学校名や取組み等を紹介します。
- 大阪市が実施する就職イベント等で企業名や取組み等を求職者へ提供します。
- 「大阪市LGBTリーディングカンパニー認証」の表示をお使いいただけます。

求職者や学生は…

- 求職や転職の際、自分らしく働きやすい企業選びの参考になります。
- 様々な取組みを知ること、会社や学校で自分らしく生きていくヒントがわかります。

認証レベルは3段階! 取組み状況に応じて、星の数で表しています。



一つ星認証

1項目以上該当



二つ星認証

4項目以上該当



三つ星認証

10項目以上該当

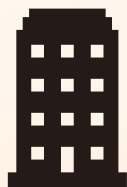
認証項目は21項目!



企業と学校で認証項目の内容が異なります!

企業の認証項目では

- 商品やサービスの提供における取組み
- 従業員に対する取組み
- その他、社会全体に対する働きかけや理解促進に向けた取組み



学校の認証項目では

- 児童・生徒への配慮に関する取組み
- 教職員に対する取組み
- その他、社会全体に対する働きかけや理解促進に向けた取組み



申請方法



下記のURLかQRコードから必要な様式をダウンロード



ダウンロードした様式に必要事項を記入



必要書類と合わせて、下記事務局あて、郵便かメールでお送りください

認証企業の情報や、性的マイノリティに関する取組事例については、ホームページをご覧ください。
申請方法や認証基準等、不明な点があればお問合せください。

【お問合せ先】大阪市人権啓発・相談センター（西区立売堀4-10-18 阿波座センタービル1階）

電話：06-6532-7631 FAX：06-6532-7640（平日 9時～17時30分）

メール：leading-company@city.osaka.lg.jp URL：https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000457206.html



人権啓発DVDを貸し出しています

大阪市人権啓発・相談センターでは、さまざまな人権問題に関するDVDの貸し出しを行っています。
職場や地域・グループ等での学習会にぜひご活用ください！
また、法務省作成の啓発動画も併せてご活用ください。

詳しくは法務省の
ホームページを
ご覧ください。



こども向けDVDもご用意しています。

中学生以下のみなさんにも人権をわかりやすく学んでいただけるよう、
ドラマやアニメーションを使って親しみやすく作られた作品もご用意していますので、
イベントを企画する際にもぜひご利用ください。
借りたいDVDが決まりましたら、事前に電話等で貸し出し状況を確認し、仮予約をしてください。
貸出DVDのタイトル一覧や、詳しいご利用方法は、ホームページでご案内しています。

詳しくは
ホームページを
ご覧ください。



問
合
わ
せ

大阪市人権啓発・相談センター

住 所 〒550-0012 大阪市西区立売堀 4-10-18 阿波座センタービル 1 階

☎06-6532-7631 **FAX 06-6532-7640**

メール Jinkenkyouzai@city.osaka.lg.jp

受付日時 月～金 9:00～17:30 土日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）は除く

料
金
受
取
人
払
郵
便

大 阪 西 局
承 認

2115

差出有効期間
2026年5月
31日まで
(切手不要)

5 5 0 8 7 9 0
527

大阪市西区立売堀4-10-18
阿波座センタービル 1 階
大阪市人権啓発・相談センター 行

キ
リ
ト
リ
✂

6月1日は「人権擁護委員の日」 人権擁護委員による

特設人権相談所を開設します

日常生活において「これは人権問題ではないだろうか？」
と感じるときや、「法律ではどうなっているのか
分からなくて困っている」ときなど、お気軽にご相談
ください。(秘密厳守)

6、7月の 開設予定 (8月の開設は ありません)	6月20日(金)	港区、東淀川区、旭区、 阿倍野区役所
	7月18日(金)	西淀川区、天王寺区、 住之江区、西区役所

※上記以外の開催日については、下記 **問合せ** まで

料 金 無 料

時 間 13:30～16:00

問合せ 大阪市市民局ダイバーシティ推進室人権企画課

☎06-6208-7611

FAX 06-6202-7073

「人権擁護委員」を ご存知ですか？

人権擁護委員制度とは「人権擁護委員法」
に基づき、基本的人権を擁護するために
設けられた国の制度です。



人権擁護委員制度
広報キャラクター
「たばみん」

大阪市人権啓発・相談センター

ひとりで悩んでいませんか？

大阪市にお住まいの方で、人権に関することでお悩み、
お困りごとがあれば、お気軽にご相談ください。
専門の相談員が対応します。

プライバシーには
十分配慮しています。
安心してご相談ください

電子メールによる
相談もできます！



<https://www.jinken7830.com/consultation/>

専門相談員による人権相談

☎06-6532-7830
FAX 06-6531-0666

相談時間 月～金/9:00～21:00 日・祝/9:00～17:30

※土曜日、年末年始
(12/29～1/3)は休館

人権相談の受付は、相談時間終了の30分前までです。

「KOKOROねっと」音訳版

視覚に障がいをお持ちの方々に聞いていただけるよう、音訳ボランティアグループの皆様のご協力により、音声デジ版を発行しています。音声デジ版のCDをご希望の方は大阪市人権啓発・相談センターまでご連絡ください。また、MP3形式の音声は大阪市ホームページから聞いていただくことができます。

大阪市人権啓発・相談センター
☎06-6532-7631
(平日 9:00～17:30)
FAX 06-6532-7640

E-mail ca0016@city.osaka.lg.jp
<https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000081942.html>

大阪市人権啓発・相談センター



LINE

大阪市の人権に関する
取り組みや人権問題の
今日的なテーマやクイズなどを週1回配信しています！



友だち追加
ID・QRコード @osaka7830

「KOKOROねっと」
バックナンバーのお知らせ

これまで発行した「KOKOROねっと」のバックナンバーについて、大阪市ホームページに掲載しています。過去に特集した記事などで、ご参考になるものがあるかもしれませんので、ぜひご覧ください。

「KOKOROねっと」
バックナンバー

<https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000234332.html>



ウェブサイトからも下記アンケート
にお答えいただくことができます。
専用フォームに入力するだけで
簡単に回答できます。

大阪市人権啓発・相談センターなどの情報はこちら

大阪市人権啓発・相談
センターホームページ
<https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000095095.html>



大阪市市民局
Facebook
<https://www.facebook.com/osakashishiminkyoku/>



KOKOROねっと 読者アンケート

質問 1

この情報誌を、どこで入手されましたか？
(その他の場合は具体的な場所をご記入ください)



質問 2

この情報誌のなかで興味・関心を持った記事はありましたか？
(複数回答可)

質問 3

あなたは、人権について関心がありますか？

質問 4

この情報誌を読んで人権への興味・関心がわき、
理解に役立ちましたか？

質問 5

今後もこのような情報誌を読みたい(発行したほうが良い)
と思いますか？

質問 6

あなたの年代をお聞かせください。

質問 7

この情報誌を読んだ感想やご意見、
今後掲載してほしい内容やご要望をお書きください。

アンケートはがきは、おひとり様1通でお願いします。

◆次回のKOKOROねっとNo.60は、令和7(2025)年12月発行の予定です。
主な設置・配布場所:市役所・区役所・Osaka Metro駅構内・市立各図書館等

KOKOROねっと No.59 アンケートはがき

下記事項のあてはまる番号を○で囲むか、必要事項をご記入ください。

1 駅構内 2 市役所・区役所 3 図書館 4 学校、職場
5 大阪市ホームページ 6 デジタルブック
7 その他()

1 カスタマーハラスメントを考える
—お互いさまの精神— (1～2ページ)
2 6月は「就職差別撤廃月間」です。《しない させない 就職差別》
～働くのは私! 私自身を見てください～ (3～4ページ)
3 大阪市からのお知らせ
ご存じですか? 大阪市LGBTリーディングカンパニー (5ページ)
4 大阪市からのお知らせ
人権啓発DVDを貸し出しています。/
6月1日は「人権擁護委員の日」 (6ページ)

1 関心がある 2 すこし関心がある
3 あまり関心がない 4 関心がない

1 とても役に立った 2 役に立った
3 あまり役に立たなかった 4 役に立たなかった

1 そう思う 2 どちらかといえばそう思う
3 どちらかといえばそう思わない 4 そう思わない

1 10代 2 20代 3 30代
4 40代 5 50代 6 60代以上