

厚生労働省の「カスタマーハラスメント（カスハラ）対策企業マニュアル」では、カスハラを「顧客等からの著しい迷惑行為」と定義しています。

カスハラには、次のような行為が含まれます。

- 過剰な要求や無理なクレーム
- 威圧的な態度
- 不当な扱い
- 暴言や脅迫
- 身体・精神的な攻撃
- 土下座・行き過ぎた謝罪の要求
- 繰り返される執拗な言動
- 不退去、居座り、監禁など
- 性的な言動や性差別
- 従業員個人への要求

カスハラは、従業員に不安やストレスを与え、職場の環境や業務効率に悪影響を及ぼします。企業や組織はカスハラが起きた場合、速やかな対処が必要です。

カスハラと不当要求の違いは、カスハラは嫌がらせを目的とした妥当性のない迷惑行為であるのに対し、不当要求はあくまで妥当性を欠いた対応を求める行為であることです。

2.2 企業が悩む顧客等からの行為 本マニュアルを作成するにあたり、小売業、運輸業、飲食サービス業、宿泊業等、顧客と接することの多い業種に属する企業 12 社にヒアリングを行いました。なお、ヒアリングにご協力いただいた企業に関しては、●頁をご参照ください。各企業へのヒアリングを通して、実際に企業が受けたカスタマーハラスメント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。 正当な理由がなく過度に要求する事案や対応者の揚げ足を取って困らせる事案が多く見られました。また、コロナ禍でのマスク着用、消毒、窓開けに関する強い要望に関連するトラブル事案も見られています。なお、直接的な暴力行為は多くはありませんでしたが、一部で不法侵入や脅迫、わいせつ等刑法犯の可能性のある行為も見受けられます。