

カスタハラが起こりやすい業種とは

保険での備えはできる？

理不尽なクレーム

会社が避けるべきリスクとは

《カスタマーハラスメントに備える》

SNSでの誹謗中傷

悪質なカスタハラは違法行為？



きたほ  
Hot Line

No.596 3月号 2025

カスタマーハラスメント(カスタハラ)とは「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」と定義される。  
※参考資料/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」より

# 会社が避けるべきリスクとは カスタマーハラスメントに備える

安定した経営を行うために欠かせないリスクマネジメント。世の中の状況に合わせた対応が必須だ。このところ話題のカスタマーハラスメント(カスハラ)もそのひとつ。従業員の離脱など経営の危機に陥ることもある。厚生労働省は2023年9月の改正で、労災認定基準にカスハラの心理的負荷による精神障害を追加。企業として対応体制が求められる。今回はカスハラについてのリスクヘッジを専門家に伺った。

**カスハラについて、大まかなイメージはできますが、具体的には。**

**永松** 顧客が企業に対して理不尽な言動をしてくることで、暴行や暴言、脅迫などは分りやすいですがクレームとカスハラの線引きが難しい場合もありますね。カスハラに当たるか否かは、クレームの内容が妥当か(商品・サービスの欠陥の有無)、クレームの手段・様子は相当かということから判

断します。

会社に不手際があれば相手に対して謝罪や損害賠償は適正にしなければなりません。でも謝罪しているのに長時間の叱責や同じ内容の繰り返しで拘束するとか、慰謝料などと言つて金品の要求をする、「土下座して謝れ」などの行き過ぎた行為は悪質で、カスハラになります。

カスハラを受けた会社のリスクとしては、まず対応のために作業が止まる。それが続く

などして辞める人が出たら、人材の確保などの、本来払う必要がない損失になります。

**カスハラが起こりやすい業種は。**

**永松** 販売業や介護職、公務員なども挙げられます。暴言を吐かれたり、叱責されて1、2時間拘束されたりするような場面があります。

**細川** コールセンターは顔が見えないので、暴言など多いで

すね。接客業はトラブルになつたとき、客から威圧的な態度で「名前覚えたからな」「家はどこだ」などといわれること

もあります。例えばベテランの店員ならそうした客にも上手く対応できても、若手だと驚いてショックを受けてその後休んでしまうこともあります。

最近コンビニでも苗字だけや「店長」「スタッフ」などの表記が増えました。宮城県でも職員のフルネーム表記を止めましたね。クレーム対応の訓練を

## カスタマーハラスメント(カスハラ)とは

厚生労働省では「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」と定義している。

してる市町村もあります。こうした話題もあるため、法人のお客様からカスハラのリスクについての質問が増えました。

**永松** カスハラとまでいなくても小さい、でも理不尽なクレームは日々発生していると思います。忙しくて対応できなかったことを無視されたと言われたり。

それが長期に繰り返されたり、程度がひどいとカスハラになります。

**弁護士として対応した例はありますか。**

**竹中** 最近ではないのですが、スーパーの駐車場で従業員が運ぶショッピングカートが車にぶつかった。店側に責任はありますが、賠償金を支払っても客の執拗な請求が続いたという件がありました。企業相手だと被害者意識が強くなる人もいます。保険会社が支払

わない分を加害者本人(従業員)に支払うように要求して

くるなど法律上の責任を越える要求にエスカレートすることもあります。

**悪質なカスハラは違法行為です。**

**竹中** 例えば、「明日までに10万用意しなければ店舗に行くぞ」などは恐喝罪、先ほどの

「今すぐここで土下座しろ」

などは強要罪にあたり得る行為です。実際に店舗に居座るような場合には、威力業務妨害罪、不退去罪などに該当する場合があります。

丁寧な対応はもちろん大事ですが、企業としてできないことを示し、それ以上はできないと毅然と対応することが重要です。カスハラは最終的には裁判所に判断してもらう

ということも踏まえて対応します。

**永松** 事前に対外的、社内的に会社としての方針を決めておくことが大事です。起こった時の相談窓口を設置する、対応が難しい案件を一人で対応せず、組織で対応するように対応フローを作っておくことも重要となります。

**竹中** 現場で対応できない問題を上位の責任者に判断を仰

ぐ、指示をもらう「エスカレーター対応」がありますね。大手企業だと専門の部署をつくって対応していますが、中小

企業でも従業員個人が対応するのではなく、早めの段階で組織で対応することが従業員の保護になります。

**鷺尾** 謝罪訪問や弁護士さんに相談など、被害を受けるとにかく時間と労力が大きいですね。



税理士

株式会社WAK

鷺尾 秀樹 氏



社労士

社会保険労務士法人永松事務所

永松 拓也 氏





保険関連  
有限会社末広  
**細川 晃嗣 氏**

弁護士にも早めに相談させてもらったほうがいいでしょうか。

このような債務が法的に存在しているかその範囲を確認する裁判です。

保険での備えはできるのでしょうか。

竹中 弁護士が入ると窓口になるので、企業が対応しなくてもいい。それでも相手が直接連絡してきたら威力業務妨害罪などとして警察と連携して対応します。権利がないのに不当な要求をしてくる悪質なクレームに対しては「債務不存確認訴訟」という方法もあります。これは、要求してく

細川 会社と従業員間のハラスメント等のトラブルに備える補償に加え、カスハラなどの「第三者ハラスメント」まで補償が拡大。雇用トラブルを補償する専用保険や、業務災害保険に特約として付帯するケースもあります。

これらは、被害を受けた従業員が会社や上司の対応に不満を持ち、訴えた場合です。その際の弁護士相談費用や賠償金、和解金などが補償対象となります。

先ほどの竹中さんの事例だと、その従業員がお客様からのカスハラを理由に精神的に病んでしまい、仕事にいかず、従業員本人やご家族から「会社」に対して安全配慮義務違反として、損害賠償請求があつたというイメージです。



弁護士  
竹中法律事務所  
**竹中 大輔 氏**

また昨今、「カスハラ保険」という言われるものとして、従業員がクレームや暴行を受けた際に、事業主の弁護士相談にかかる費用の一部を補償する保険も提供され始めていますね。

カスタマーハラスメント)を追加しました。企業としても対応体制が求められるようになっていきます。

2023年9月の改正で、厚生労働省は、心理的負荷による精神障害の労災認定基準を見直し、その中に、具体的な出来事として「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」といわれる

鷲尾 中小企業の場合、専門の部署を持っていない。今、労務や税務について、ネットなどで情報は取れる時代。対応マニュアルやひな形をネットから引張ってきて、対応していることも。でも自社の実態に合っていないと、何か起こった時に、細か



ことにもなりがちですね。

**永松** 例えば、懲戒解雇になった人は退職金の全額または一部が支払われないのですが、就業規則に定めていなければ支払う義務があります。また、社内で決定してすぐ解雇したところ、就業規則では「懲戒解雇について取締役会で決定する」となっていた。規程に沿った手続きを踏んでいないと無効になります。時代や実態に合ったものになっているか。把握しておく必要がある。

**鷲尾** これまでハラスメント対策にコストを掛けることなかった。けれど例えば自動車などの任意保険は入っていない人もいるが、会社ではリスクを考えて当たり前のように保険のコストを掛けますよね。ハラスメントに対するリスクをどう捉えるかが経営意識ですね。

**社内の意識を高めるには、研修が大事ですね。**

**永松** クレームとカスハラの間引きが難しい場合があると

伝えました。対応の仕方です。リスクになることもあるので、研修によって、カスハラの実例や対応の仕方の社内見解を統一させることができます。

社員が個々に対応するレベル、上司（責任者）に引き継ぐレベルなど、社内の対応マニュアルを作り、その周知を行います。

研修も対象者によって変わります。上司ならカスハラに遭った従業員へのフォローの仕方、メンタルケアなども学ぶ必要があります。

**細川** 保険業はリスクコンサルが仕事。見えないリスクを事前に一緒に探しておく手伝いをしています。

例えば、飲食店で深夜1時まで営業しているが、夜8時から女性二人になる。この時間帯に起こるリスクと対策を考えておく…などです。

さまざまなケースがあるのでもどんなに準備しても未然に防ぐ完璧な対応は難しいかもしれません。トラブルが起きたら、長引くことが一番のストレスであり、会社の不利益にな

る。早めに対応する、そして最後の皆に保険があると思ってももらえれば。

**顧客だけでなく、カスハラは取引先との関係でも起こりますね。**

**細川** 私たちは顧客だけでなくという意味で「第三者ハラスメント」と呼んでいます。例えばルート配送でちょっと相手先に遅れて行ったら激しく叱責されるようになった。精神的に厳しくなっても会社として長い付き合いのところなのでいいかせないとか。あそここのことは聞いておかないと

など、取引先との間だと表に出てこないことも多い。**鷲尾** 多少厳しくても若手社員だから仕事を教えてもらっている、鍛えてもらっているという考えになりそうですね。実際そういう部分もある。程度や受け取り方の問題もあります。

**細川** あとこちらが加害者になる、従業員側が取引先など

にカスハラしてしまうパターンも考えておかないと。

**そうですね、そこも注意です。**

**永松** カスハラ被害に遭ったと従業員が主張した場合も、こちら側の最初の言い方が発端だったとか、お客様との意思疎通がうまくできなかったことに原因がある場合もありますね。

**SNSでの誹謗中傷については。**

**竹中** いわれない事実と違う内容など営業妨害や名誉棄損に当たる内容を削除する手続きは取れますが…。ほかの人にシェアされて拡散しているなど完全な削除は難しいことが少なくありません。

**永松** 発信者の情報をサバーに開示請求しても時間が掛かりますよね。

**竹中** 当然ながら1件ごとに、弁護士費用も掛かります。

**新しいツールや世の中の流れに万全な対策はとれない。**

**鷲尾** あと、最近LINEなどでやりとりも多いですが、取引先と業務の連絡をする時間帯など、どこまで従業員にやってもらうか。法人用なら業務時間と分ける線引きができるが、個人も多いですね。法的な問題もあるのでそこはどうしているか。難しいですね。法人会のような横のつながりで共有しながら、対策の準備ができればいいですね。

普通は何か問題が起こってからネットで探した専門家に相談しますが、北法人会では身近に相談できる人がいることが心強いと思っています。**経営者同士、同じ悩みをもっている場合もあるので、あまり表に出さない問題への対処なども話に出てくる。こうした専門家の皆さんにも登壇いただきたい、経営リスクへの意識を高め注意喚起できればと思います。**

## 第4回通常理事会を開催

1月21日(火)、江陽グランドホテルにおいて通常理事会を開催し、業務執行理事の業務報告や新入会員、上部団体表彰者の推薦等の議題が上程され、審議の上、承認されました。また、支部並びに委員会、部会から事業報告がなされ、なかでも10月27日(日)開催の「税の絵はがき展」の開催に当たって、支部、女性部会、青年部会の協力に感謝と次年度もより良い事業にするため見直しを行うとともに引き続き協力を得たい旨、公益事業推進委員長から報告がありました。



## 令和7年新春講演会・賀詞交歓会

去る1月21日(火)、江陽グランドホテルにて、令和7年新春講演会ならびに賀詞交歓会を仙台中法人会との共催で開催しました。開会に先立ち、菅原裕典会長が主催者を代表してあいさつに立ち、「阪神淡路大震災から30年の年月を重ねているが、その後も熊本、昨年の能登半島と大きな震災に見舞われており、防災、減災の意識を持ち続けていきたい。」更には「法人会は会員皆様と明るく、楽しい活動をして参りたい」と述べました。



菅原裕典会長



仙台北税務署 丸山俊行署長

また、仙台北税務署の丸山俊行署長が来賓挨拶を行い、「税の啓発活動の積極的な取り組みに敬意を表する」と述べられ、「今後も税務署と法人会との協調関係を継続していきたい」DX化の推進への協力をお願いしたいとあいさつされました。

新春講演会は、テレビでもおなじみの経済ジャーナリストの須田慎一郎氏を迎え、「今起こっていること、これから起きること」と題し、世界経済全体の不確実性や政府の政策が、企業、個人消費に及ぼす影響について解説し、



経済ジャーナリスト 須田慎一郎氏



時代の変化に順応した取り組みが、企業の発展を左右するだろうと述べられ、参加者にエールを送られました。

講演会に続いて開かれた賀詞交歓会では、仙台中法人会の田中善一会長の挨拶、宮城県副知事伊藤哲也氏の来賓祝辞に続き、仙台北税務署の三ヶ田智署長の乾杯の発声を賜りました。会場は終始和やかで、新たなネットワークの構築や旧交を温める光景が見られました。短い時間ではありましたが、賀詞交歓会にご参加くださった皆様のおかげで盛会にて幕を閉じることができました。



宮城県副知事伊藤哲也氏

## 新入会員の紹介 (2024年10月16日~2025年1月15日入会分)

### ■正会員

2025年1月21日通常理事会承認

入会月	支部	法人名	業種	推薦者・備考 (敬称略)
11月	泉西	木花(株)	ペット・ペット用品小売業、ふれあい牧場	大同生命保険(株)〈佐藤圭子〉
11月	北西	(同) MASTERPLAN	飲食店	あゆみサポート(株)〈大槻秀樹〉
11月	北東	(株) 杏心建設	はつり・解体工事業	AIG損害保険(株)〈斎一紀〉
11月	北東	(株) 日昇テクノ	太陽光発電所メンテナンス	大同生命保険(株)〈宮澤麻衣〉
12月	泉東	(有) 本郷砂利店	砂利販売業	(株) VIZEN〈鎌田善幸〉
12月	北東	(株) 平和か	旅館業	大同生命保険(株)〈安達恵〉

### ■賛助会員(支店法人・管轄外法人・個人)

入会月	支部	法人名	業種	推薦者・備考 (敬称略)
12月	中央	あべ行政書士・社会福祉士事務所	許認可・相続・成年後見人・コーチング	(株) 旭商会仙台店〈和田剛和〉
12月	—	(株) ウィズグロース	コンサルティングサービス、システム受託開発	東北環境整備(株)〈八島和幸〉
1月	—	きらきらひかる(株)	障害者福祉サービス	(株) エフェクト〈日下邦明〉

※掲載を辞退された会員様を除いております。



## 『令和7年新年会』、県女連『福利厚生制度研修会』が開催される

女性部会(小泉知加子部会長)では、立春を過ぎた去る2月4日(火)東北屈指のワインバー「ワインハウス ブウション」で新年会を開催。スパークリングワイン、白ワイン、赤ワイン、それぞれに合わせた目にも鮮やかなお料理とのマリアージュを堪能。有意義な語らいのひと時を賑やかな雰囲気の中楽しみました。

また、翌日の2月5日(水)ホテルモントレ仙台において、県女連主催の『福利厚生制度研修会』に当部会より5名が受講。大同生命保険(株)よりFP・相続コンサルタントの江川俊成氏を講師に『楽しく学ぼう！事業承継のいろハ』と題した相続や財務分析について「まずは知ることから始めましょう！」という話の入口から、事例をもとに90分の講習を受けてきました。



『令和7年新年会』乾杯の様子



県女連『福利厚生制度研修会』の様子



大同生命保険(株) 仙台支社長 井手啓典様のご挨拶

女性部会会員大募集！入会初年度は年会費無料です。

## 『仙台北税務署「第2回税務勉強会」』を開催！

青年部会(齋藤恵太部会長)では、去る1月30日(木)16:30～「仙台市市民活動サポートセンター」にて、『仙台北税務署「第2回税務勉強会」』を部会員24名の参加で開催いたしました。

ないようDXに向けた用語の認知と成功事例の共有から各企業での取り組み方法を考える良い機会になりました。

講師に仙台北税務署 総務・管運・徴収担当副署長 長谷川友美様をお迎えし、「デジタルよもやま話 ～これからの社会に向かって行政DX事業者のデジタル化について～」と題し講話をいただきました。

税務署と密な関わりを持てることもひとえに税のオピニオンリーダーとして長期的な関わりを続けてきたことによる成果と感じております。

デジタル化が進む日本において、社会に取り残され

引き続き税務署との関係構築を行うと共に青年部会員の税に関する研鑽の機会を作ります。



青年部会会員大募集中!詳しくは→ <https://www.kitaho.or.jp/yg88>

## 支部別会員数 2025年1月31日現在

## 法人会入会のお声がけをしよう！

黒川  
221社(±0)

泉東  
232社(±0)

泉西  
211社(-1)

宮城  
160社(±0)

北西  
314社(±0)

中央  
245社(+1)

北東  
299社(±0)

管轄外の賛助会員  
89社(+2)

合計1,771社(+2) ※()内は先月末からの増減 ※管轄外の賛助会員は、仙台北税務署管轄外に所在する法人及び個人等。

国税の

# キャッシュレス納付方法

## ダイレクト納付 (e-Taxによる口座振替)

e-Taxを利用して、事前に届出をした預貯金口座から、口座引落としにより納付する方法 **おすすめ**

### 利用方法

- ①ダイレクト納付利用届出書を提出
- ②e-Taxで申告等データの送信+自動ダイレクトで納付手続完了!
- ③(自動ダイレクト利用なしの場合)送信後に届く「納付区分番号通知」から納付手続

## インターネットバイキング等による電子納税

### インターネットバイキング口座やATMから納付する方法

### 利用方法

- ①e-Taxで申告等データの送信
- ②送信後に届く「納付区分番号通知」から納付手続→普段利用している金融機関サイトを経由して納付完了!

## 振替納税 (個人の方のみ)

事前に届出をした預貯金口座から、  
国税庁が指定する振替日に自動で口座引落としにより納付する方法



詳細は国税庁ホームページ  
「国税の納税手続」へ

## クレジットカード納付

e-Taxで申告等データを送信した後などに、専用サイト「国税クレジットカードお支払サイト」を経由し、クレジットカードを使用して納付する方法

## スマホアプリ納付

e-Taxで申告等データを送信した後などに、専用サイト「国税スマートフォン決済専用サイト」を経由し、「〇〇pay」といったスマホ決済アプリを使用して納付する方法



その安心で、  
企業とともに未来をつくる。

**企業保障**

DAIDO 大同生命  
仙台支社/  
宮城県仙台市青葉区大町1-1-1  
(大同生命仙台青葉ビル3F)  
TEL 022-221-5486

経営を取り巻く様々なリスクから企業を守る!

**Business Guard**

AIG損害保険株式会社 仙台支店 TEL.022-221-2532

政府防災の上乗せ補償  
ハイパー任意労災  
(業務災害・費用総合保障)

企業向け第三者賠償責任保険  
ALL STARS  
(業務賠償・費用総合保障)

火災と地震災害に備える  
フロアワイヤーガード  
+ 企業地震補償  
(企業地震補償 付任意補償特約)

個人情報の漏えい事故対策  
情報漏えいガード  
(個人情報漏えい保障)

22-073003

Afiac「生きる」を創る。

仙台総合支社  
〒980-6122 仙台市青葉区中央1-3-1 アエル22階  
法人番号 0260 0120-876-505

発行所/公益社団法人 仙台北法人会 発行人/会長 菅原 裕典  
〒980-0811 仙台市青葉区一番町2丁目3番22号(仙台ビルディング6階) 電話/022(263)0151 FAX/022(268)0205  
編集/公益事業推進委員会 委員長 日下 邦明 印刷/笹氣出版印刷株式会社  
きたほHotLineは皆様の会費によって製作されています。

きたほ  
**Hot Line**



最新情報はホームページへ  
<https://kitaho.or.jp/>

仙台北法人会 検索