



パブリックハラスメント

予防・対策・対応 完全ガイド

根拠のない苦情・誹謗中傷・SNS攻撃から
職員と事業を守るために

作成：一般社団法人 日本防災教育訓練センター
代表理事 サニー カミヤ



XRESCUE.JP



【職員を守ることが、事業を守ること】

2026年10月1日、改正労働施策総合推進法が施行され、**カスタマーハラスメント対策**がすべての事業主の義務になります。

根拠のない強い口調の苦情、作り話や思い込みにもとづく非難、
何時間も続く電話、何十通ものメール、SNSや口コミでの誹謗中傷。

こうした「**パブリックハラスメント**」は、
現場の職員を追い詰め、組織の信頼まで傷つけます。



パブリックハラスメントは、
人にも組織にも深刻な影響を与えます

 日本防災教育訓練センターでは、防災・危機管理の視点から、次の内容を実践資料にまとめました。

- ✓  正当な苦情とハラスメントの見分け方
- ✓  予防のための体制づくりと、証拠を残す仕組み
- ✓  電話・メール・対面・SNS別の対応手順
- ✓  そのまま使える応酬話法と返信文例
- ✓  秘密録音・録画の法的な考え方
- ✓  該当しうる犯罪と弁護士費用の目安
- ✓  職員のメンタルケアとチェックリスト



「現場任せ」にせず、
組織で守る仕組みをつくりませんか。



作成：一般社団法人 日本防災教育訓練センター
代表理事 サニー カミヤ

資料の詳細はこちら ▶



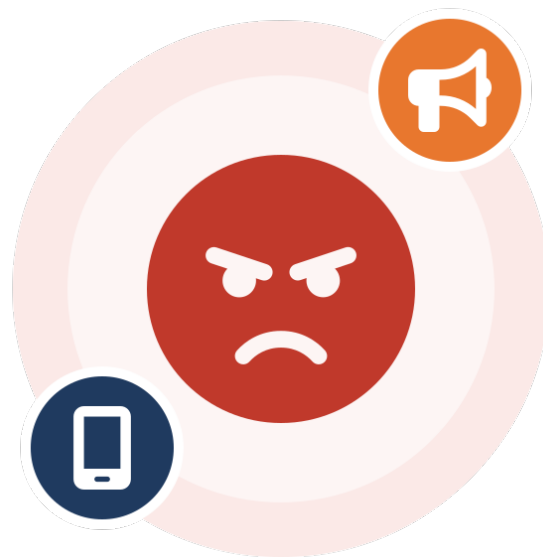
目次

- 1 パブリックハラスメントとは・主な類型
- 2 怒りを生む要因とルールの見直し
- 3 法改正と事業者の義務
- 4 予防策（体制づくり・証拠の仕組み）
- 5 対応手順とコツ（電話・メール・対面・SNS）
- 6 応酬話法・返信文例（電話・メール・SNS）
- 7 秘密録音・録画と関係する法律
- 8 弁護士費用と外部の相談先
- 9 職員のケアとチェックリスト



パブリックハラスメントとは

利用者・住民・取引先などが、事業者や職員に対して、社会通念上許される範囲を超えた言動を行い、職員の就業環境や事業運営を害すること



カスタマーハラスメント（カスハラ）に加え、ネット上の誹謗中傷や、作り話・思い込みに基づく非難・攻撃まで含めて考えることが大切です。

「お客様」でも一線を越えれば“加害行為”



主な類型



暴言・威圧

大声・怒鳴る・人格
否定



執拗な電話

長時間・何度も繰り返す



大量メール

同じ要求を何十通も



SNS誹謗中傷

口コミ・投稿で悪評
を拡散



作り話・妄想

事実無根の話で非難
・攻撃



不当要求

土下座・金銭・特別
扱い



正当な苦情との見分け方

判断の2軸：①要求内容に妥当性があるか ②手段・態様が相当か



正当なクレーム
= 改善のヒント

- 事実に基づいている
- 要求が妥当な範囲
- 冷静に伝えている



ハラスメント
= 組織で対処

- 根拠がない・作り話
- 過剰・不当な要求
- 暴言・脅し・執拗

内容が正当でも、手段が不当ならハラスメント



怒りの火種は「こちら側」にもある

怒り = 期待 - 実際の対応

「なぜ？」に答えられないルールや、時代に合わない手続きは、利用者の不満を怒りに変えてしまいます。



理不尽な要求・暴言
→ 組織として毅然と対処

時代に合わないルール
→ こちらが見直して予防

※原因がこちらにあっても、暴言や脅迫は許されません



事例① 書けない人への直筆の強制



よくある場面

- 手が震えて字が書けない高齢者に、直筆の署名を求める
- 40文字ほどの外国人の氏名に、小さな記入欄1つだけ
- 「本人が書かないと受け付けられません」の一点張り



改善のヒント

- 本人確認のうえ職員が代筆・代読（同席者と経緯を記録）
- 氏名欄を広く・複数行に。ローマ字欄も用意
- タブレット入力や、記入済み書類の活用

根拠：障害者差別解消法の改正で、2024年4月から民間事業者にも「合理的配慮」の提供が義務に



事例② 連絡手段の一本化



よくある場面

- 税務・金融などで「電話でしか受け付けません」
- 仕事中的人や、耳の不自由な人は連絡できない
- 逆に「予約はアプリだけ」「紙は廃止」でデジタルが苦手な人が困る



改善のヒント

- 電話・メール・フォーム・窓口など複数の手段
- 折り返しの時間予約、チャット窓口
- 電話リレーサービス（2021年開始）への対応
- 「アナログの道」も必ず残す

ポイント：「一つの手段しかない」ことが、行き場のない怒りを生む



事例③ 根拠のない押印・書式の強制



よくある場面

- 見積書・請求書に、かたくなに押印を求める
- 「決まった様式でないとダメ」と書き直しを繰り返す
- 郵送やFAXでしか受け付けない



改善のヒント

- 押印が本当に必要か、手続きを棚卸し
- 電子契約・電子署名・メール提出を認める
- 「なぜ必要か」説明できないルールは廃止

参考：国の行政手続は2020年の見直しで約99%が押印不要に。契約も原則、押印なしで成立



事例④ 伝わらない言葉・話し方

若者言葉・カタカナ語・早口は「軽く扱われた」と感じさせる

伝わりにくい・失礼	言い換えの例
「エビデンスをください」	「証明になる書類をお願いします」
「マストです」	「必ず必要です」
「了解っす」「ワンチャン」	「承知しました」「もしかすると」
「よろしかったでしょうか」	「よろしいでしょうか」
「おばあちゃん、書ける？」	「〇〇様」と名前で丁寧に

やさしい日本語・ゆっくり・図や実物で説明・最後に復唱して確認



言い換え集① 返事・あいづち

若者言葉	言い換えの例
「りょ」「了解です」	「承知しました」
「それな」	「おっしゃるとおりです」
「そうっす」「～っす」	「そうです」「～です」
「マジっすか」	「本当ですか」
「ガチで」	「本当に」
「ですです」	「はい、そのとおりです」
「全然大丈夫です」	「問題ございません」
「なるほどですね」	「よくわかりました」

あいづちは「はい」「承知しました」「かしこまりました」で十分



言い換え集② バイト敬語

バイト敬語	言い換えの例
「よろしかったでしょうか」	「よろしいでしょうか」
「こちら～になります」	「こちらが～でございます」
「書類のほう、お預かりします」	「書類をお預かりします」
「千円からお預かりします」	「千円お預かりします」
「袋は大丈夫ですか？」	「袋はご入用ですか」
「させていただきます」 連発	「～いたします」
「私的には」	「私としては」
「～とか」「～みたいな」	言い切る「～です」

「なります」「よろしかった」は、年配の方ほど気になる言葉



言い換え集③ 若者言葉・ネットスラング

若者言葉	言い換えの例
「ワンチャン」	「もしかすると」
「ヤバい」	「すばらしい」 / 「大変です」
「秒で」「速攻で」	「すぐに」
「とりま」	「まずは」
「鬼混んでる」「めっちゃ」	「大変混んでいます」「とても」
「詰んだ」「無理ゲー」	「とても難しい状況です」
「エモい」「神対応」	「心に響く」「すばらしい対応」
「ぴえん」「草」「笑」	窓口・文書では使わない

仲間内の言葉は、相手によっては「ふざけている」と受け取られる



言い換え集④ カタカナ語・デジタル用語

カタカナ語	言い換える例
「エビデンス」	「証明になる書類」
「マスト」「フィックス」	「必ず必要」「決定」
「リスケ」「ペンディング」	「日程の変更」「保留」
「アジェンダ」「タスク」	「議題」「やること」
「サブスク」	「毎月定額のサービス」
「DLしてログインして」	紙の手順書で、一緒に操作
「QRを読み取って」	「カメラでこの四角い模様を写して」
「タップ」「スワイプ」	「指で軽く押す」「なぞる」

カタカナ語は漢字・和語に。デジタル操作は紙と実演で



言い換え集⑤ 態度が伝わる話し方

NGな話し方	言い換えの例
「おばあちゃん」「お父さん」	「〇〇様」と名前で
「これ書けるかな〜？」	「ご記入いただけますか」
「ちょっと待って」（ため口）	「少々お待ちください」
「さっきも言いましたよね」	「念のため再度ご説明します」
「わかります？」	「ご不明な点はございますか」
「え？」「は？」	「もう一度お願いできますか」
「無理です」	「できかねます。代わりに〜」
大声・子ども扱い・早口	普通の声で、少しゆっくり

高齢者を子ども扱いする話し方（エルダースピーク）は怒りの火種



ほかにも怒りを招きやすい場面



たらい回し

→ 受けた人が引き継ぐ



説明のない待ち時間

→ 待ち時間を見える化



同じ説明を何度も

→ 情報を記録して共有



不備を小出しに指摘

→ 不備は一度にまとめて



「規則です」だけ

→ 理由と代わりの案を



平日日中だけの窓口

→ 夜間・土日・Webも



折り返しがない

→ 期限を決め必ず連絡



PCを見たまま対応

→ 目を見て丁寧語で

小さな不満の積み重ねが、ある日「爆発」する



そのルール、説明できますか？

☐

法令上の根拠がある

☐

目的を一言で説明できる

☐

高齢者・障害者・外国人
も使える

☐

代わりの手段（代筆・電
話以外等）がある

☐

ここ数年で見直している

☐

利用者の声を集めている

1つでも×なら見直しの候補。「火種を減らす」ことが最大の予防



法改正：対策は「義務」の時代へ

2026年10月1日 施行

**改正 労働施策総合推進法により
カスハラ対策がすべての事業主の義務に**



**東京都
カスハラ防止条例**

**2025年4月施行
全国初のカスハラ条例**



**情報流通プラット
フォーム対処法**

**2025年4月施行
大規模SNSに削除対応の迅
速化を義務付け**



事業者が講ずべき主な措置



方針の明確化と周知

「カスハラを許さない」姿勢を社内外に示す



相談体制の整備

窓口・担当者を決め、相談しやすくする



発生時の迅速・適切な対応

事実確認、被害者への配慮、再発防止



プライバシー保護

相談者を守り、不利益な扱いをしない

※厚生労働省の指針に基づく概要



予防① 組織の体制づくり

- 基本方針を策定し、HP・店頭で公表
- 対応マニュアルと判断基準を作成
- 相談窓口と責任者を決める
- 定期的な研修・ロールプレイ
- 警察・弁護士と事前に連携



ポイント：「現場任せ」にせず、組織として守る



予防② 証拠を残す仕組み



通話録音 + 冒頭アナウンス



防犯カメラ + 設置の掲示



対応記録シート（日時・相手・内容）



メールは原本を削除せず保存



SNS・口コミの定期チェック

例：「品質向上のため通話を録音しています」

→ 対応の基本手順（6ステップ）

1

まず傾聴し
事実を確認

2

記録を開始
(録音・メモ)

3

正当か不当か
を判断

4

上司へ報告
複数で対応

5

毅然と回答
打ち切りも

6

警察・弁護士
と連携



電話対応のコツ

- 名乗り、相手の氏名・連絡先を確認
- 「録音させていただきます」と告知
- 事実と要求を復唱して確認
- 即答・約束はせず「確認して折り返します」
- 対応時間の上限を決める（例：30分）
- 暴言が続けば予告して終話





メール・文書対応のコツ



- 個人名でなく部署・組織名で返信
- 事実のみ簡潔に。感情的表現や過剰な謝罪は避ける
- 同じ要求には「回答済み」と伝え終結
- 送信前に必ず上司がチェック
- 脅迫的な内容は原本保存し警察へ相談



対面・来訪対応のコツ

- 必ず2人以上で対応する
- 密室を避け、出入口に近い席へ
- 長時間化したら退去を求める（応じなければ不退去罪の可能性）
- 身の危険を感じたら迷わず110番
- 防犯カメラ・ボディカメラを活用



SNS・ネット誹謗中傷への対応

- 1 証拠保全 URL・日時入りスクショ
- 2 反論・直接対決はしない （炎上拡大を防ぐ）
- 3 SNS事業者へ 削除を申出
- 4 弁護士へ相談 発信者情報開示
- 5 損害賠償請求 刑事告訴

ログ保存は3～6か月程度。早めの相談が重要！



NGワードと使えるフレーズ



- 「規則ですから」
- 「上に言っても同じです」
- 「すべて当社の責任です」
- 「お金で解決します」



- 「ご不快な思いをおかけした点はお詫びします」
- 「事実を確認のうえご回答します」
- 「これ以上のご要望には応じかねます」
- 「警察に相談させていただきます」



応酬話法の基本「4つの型」



① 限定謝罪

不快にさせた「気持ち」にだけ謝る。非を認めない



② 事実確認・保留

即答しない。「確認のうえご回答します」



③ 線引き

できないことは、はっきり「できません」



④ 同じ答えを繰り返す

言い方を変えず、同じ回答を冷静に繰り返す

最後は「予告」→「終了」。一方的に切らず、必ず予告してから



電話① 大声・暴言

場面：大声で責任者を出せと怒鳴る



相手：「ふざけるな！責任者を出せ！」

職員：「ご不快な思いをおかけしました。担当の〇〇が承ります」



相手：「お前じゃ話にならない。このバカが！」

職員：「人格を否定するお言葉が続く場合は、お電話を終了させていただきます」



ポイント：暴言が止まらなければ「これで失礼します」と伝えて終話し、記録



電話② 長時間・繰り返し

場面：同じ要求で1時間以上の電話が毎日続く



相手：「納得するまで何時間でも話すぞ」

職員：「本件は○分お話を伺いました。当社の回答は先ほどのとおりです」



相手：「明日も明後日も電話するからな」

職員：「同じご要望には同じ回答となります。本日はこれで失礼いたします」



ポイント：対応時間の上限（例：30分）を組織で決め、全員が同じ対応を



電話③ 作り話・金銭要求

場面：事実無根の話で慰謝料を求め、ネット投稿で脅す



相手：「職員に怒鳴られた。慰謝料を払え」

職員：「日時・場所・内容を詳しく教えてください。事実を確認のうえご回答します」



相手：「今すぐ払え。払わないならネットに書くぞ」

職員：「確認前に金銭のお約束はできません。ただいまのご発言は記録いたします」



ポイント：「払わないと書く」は脅迫・恐喝にあたるおそれ。録音を保存し警察へ相談



電話④ 個人情報・土下座の要求

場面：担当者の名前や住所を聞き出し、土下座を求める



相手：「担当者のフルネームと住所を教えろ」

職員：「職員個人の情報はお伝えできません。窓口は〇〇課でお受けします」



相手：「今からそっちへ行く。土下座しろ」

職員：「土下座や謝罪文のご要求には応じられません。ご来訪時は複数で対応します」



ポイント：来訪予告があれば、上司に報告し複数対応と110番の準備を



メール・フォーム返信の基本構成

件名

要件と受付番号を明記

① 受領・限定謝罪

「ご連絡を拝受しました」

② 事実

調査した結果だけを書く

③ 結論

対応できる／できないを明確に

④ 今後の扱い

窓口・打ち切りを明示

署名

個人名でなく組織・部署名

LINE・SMS・問い合わせフォームも同じ型で。送信前に上司が確認



メール返信例① 事実無根の非難

件名：お問い合わせへのご回答（受付番号：123）

〇〇様

- ① ご連絡を拝受いたしました。ご不快な思いをされた点につきましては、お詫び申し上げます。
- ② ご指摘の件を調査いたしました但、該当する事実は確認できませんでした。
- ③ したがって、ご要望の金銭のお支払いには応じかねます。

〇〇センター お客様対応窓口

ポイント：推測・言い訳・感情的な表現は書かない。事実と結論だけ



メール返信例② 繰り返しへの最終回答

件名：本件に関する当社の最終回答

〇〇様

- ② 本件につきましては、〇月〇日付のメールでご回答したとおりです。
- ③ 当社の見解に変更はございません。
- ④ 今後、同じ内容のお問い合わせにはご回答を控えさせていただきます。業務に支障が生じる連絡が続く場合は、弁護士等と相談のうえ対応いたします。

〇〇センター お客様対応窓口

ポイント：「最終回答」と明記して終結。以後は返信せず記録のみ



脅迫・犯行予告メールへの対応

- 返信しない（刺激しない）
- 削除せず保存。ヘッダー情報も含めて印刷
- 上司へ即報告。危険があれば110番
- 警察へ相談し、被害届を検討
- 必要なら弁護士名義で警告文を送る



やむを得ず返信する場合の例

「いただいたメールには、当社職員の安全を脅かす内容が含まれているため、警察に相談いたしました。今後のご連絡はお控えください。」

SNS・口コミ 返信の判断基準



正当な不満

- 公開で1回だけ丁寧に返信
- 詳細は窓口へ誘導



誤解・事実誤認

- 事実のみ1回だけ訂正
- 議論・反論はしない



誹謗中傷・デマ

- 返信しない
- 証拠保全→削除申出→弁護士

返信は個人アカウントでなく公式アカウントから、決裁を経て

SNS・口コミ返信例

件名：SNSのリプライ／地図サイトの口コミへの返信

【正当な不満への返信】

「ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。詳しい状況を伺いたく、お手数ですが公式窓口（URL）までご連絡ください。」

【事実と異なる口コミへの返信】

「ご投稿ありがとうございます。記載の日時について確認しましたが、該当する事実は確認できませんでした。お気づきの点は窓口までお寄せください。」

ポイント：相手を責めない・個人情報に触れない・やり取りは1往復まで



デマ拡散時の「公式見解」例

件名：（お知らせ）当センターに関するSNS上の投稿について

現在、SNS上で「当センター職員が〇〇をした」との投稿が拡散されていますが、そのような事実はございません。

事実と異なる情報により業務に支障が生じているため、弁護士と相談のうえ、法的措置を検討しております。

利用者の皆さまにはご心配をおかけし、申し訳ございません。

〇〇センター

ポイント：HPと公式SNSに1本だけ掲載。個別の投稿には返信しない



秘密録音・録画は違法？



自分が参加する会話の録音は、相手の同意がなくても原則として違法ではない（盗聴とは別）



民事裁判では、著しく反社会的な方法でなければ証拠として認められる傾向（東京高裁 昭和52年7月15日判決）



録音・映像をネットで公開すると名誉毀損やプライバシー侵害の恐れ。他人同士の会話の盗み録りもNG

※一般的な考え方です。個別の事案は弁護士へご相談ください



録音・録画の実践ポイント



- 可能なら告知して録音（抑止効果大）
- 最初から最後まで途切れず録る
- 冒頭で日時・場所・相手を記録
- 元データは編集せず保存・複製
- スマホの録音アプリも有効
- カメラ映像は個人情報として適切に管理



該当しうる犯罪① 業務妨害・脅し

罪名・根拠	典型的な行為	法定刑
威力業務妨害 (刑法234条)	怒鳴る・居座る 執拗な電話	拘禁刑3年以下 罰金50万円以下
偽計業務妨害 (刑法233条)	デマの流布 虚偽の予約・注文	拘禁刑3年以下 罰金50万円以下
脅迫 (刑法222条)	「ネットでつぶす」 「家族に危害」	拘禁刑2年以下 罰金30万円以下
強要 (刑法223条)	土下座・念書を 無理に求める	拘禁刑3年以下
不退去 (刑法130条)	退去を求めても 居座る	拘禁刑3年以下 罰金10万円以下

※2025年6月から懲役・禁錮は「拘禁刑」に一本化



該当しうる責任② ネット誹謗中傷

罪名・根拠	典型的な行為	法定刑
名誉毀損 (刑法230条)	事実を示し 社会的評価を下げる	拘禁刑3年以下 罰金50万円以下
侮辱 (刑法231条)	「無能」「詐欺会社」 などの投稿	拘禁刑1年以下 罰金30万円以下 等
信用毀損 (刑法233条)	「異物が入っていた」 と嘘の投稿	拘禁刑3年以下 罰金50万円以下
不法行為 (民法709条)	上記による 損害・精神的苦痛	損害賠償・慰謝料 (民事)

※刑事告訴と民事の損害賠償請求は並行して行えます



外部の相談先・連携先



警察（緊急時）
110番



警察相談専用電話
#9110



法テラス
0570-078374



総合労働相談コーナー
各都道府県労働局



違法・有害情報相談セ
ンター
総務省の支援事業



弁護士会の法律相談
各地の弁護士会

¥ 弁護士費用の目安

依頼内容	費用の目安（税込）
法律相談	30分 5,500～11,000円 （初回無料の事務所も）
顧問契約	月額 3万～10万円程度
内容証明による警告	3万～10万円程度
投稿の削除請求	20万～50万円程度
発信者情報開示	50万～100万円程度
損害賠償請求	着手金20万円～＋成功報酬
刑事告訴の代理	30万～50万円程度

※一般的な相場。事務所・事案により大きく異なります



費用負担を抑えるコツ

- 顧問弁護士を持ち、初動を早くする
- 開示にかかった費用の一部は、損害として請求できる場合がある
- 事業者向けの弁護士費用保険などを活用
- 自治体・業界団体の無料相談を利用
- 証拠を整理して相談すると時間・費用を節約





職員を守るケア



- 一人で抱え込ませない
- 対応後は交代・休憩をとる
- 「あなたは悪くない」と伝える
- 産業医・専門窓口でメンタルケア
- 被害を理由に不利益な扱いをしない
- 事例を共有し、組織で再発防止



対策チェックリスト

☐

基本方針を公表した

☐

マニュアルを作成した

☐

相談窓口を設置した

☐

通話録音・告知を導入

☐

対応記録シートを運用

☐

研修を年1回以上実施

☐

警察・弁護士と連携

☐

職員ケアの体制あり

まとめ

職員を守ることが、サービスと事業を守る



予防

方針・仕組み
証拠を残す



対応

組織で・記録して
毅然と



連携

警察・弁護士
専門機関

作成：一般社団法人 日本防災教育訓練センター
代表理事 サニー カミヤ info@xrescue.jp
03-6432-1171



XRESCUE.JP