

# 【カスタマーハラスメント対策に関する基本方針】

2026年5月12日

磐城総合法律事務所

## 【はじめに】

昨今、ごく一部の方からの当事務所の職員及び弁護士（以下「職員等」といいます。）に対する「不当・過剰な要求」や「職員等の人格を否定する暴言・威嚇・脅迫行為」等のいわゆるカスタマーハラスメント行為により、当事務所の職員等の人格及び尊厳が傷つけられる事象が生じています。

当事務所で働く全ての職員等の人権が尊重され、安心して働くことができる環境を構築するため、本基本方針を定めます。

## 【カスタマーハラスメントの定義】

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（2022年2月）を踏まえ、「当事務所に寄せられるクレーム・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・態様により職員等の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

### ＜対象となる行為例＞

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

#### 1. 要求内容の妥当性を欠くもの

- (1) 当事務所に権限のない事項等に関する不当な要求
- (2) 当事務所として対応が困難である事項等に関する不当な要求
- (3) 所定の手続を逸脱した過剰な要求

等

## 2. 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- (1) 暴行、傷害行為
  - (2) 大声を出す、机を叩く、蹴る等の威嚇行為
  - (3) やりとりを録音・撮影してマスコミに提供する、インターネット上に公開すると言及する等の脅迫行為
  - (4) 反社会的勢力とのつながりをほのめかす言動
  - (5) 職員等の個人名をインターネット上に公開する等の個人情報の公開行為
  - (6) 強要行為
  - (7) 一度の訪問や電話において、繰り返し同じ言動を行うこと
  - (8) 複数回にわたって執拗に来所や架電（無言電話を含む。）を行うこと、書簡を送付すること等、同じ言動を行うこと
  - (9) 威圧的な言動・粗暴な言動
  - (10) 何度も同じ内容の説明や謝罪をさせる行為
  - (11) 合理性を欠く長時間にわたる電話
  - (12) 不退去、居座り
  - (13) 職員等の人格を否定する発言・差別的な発言・性的な発言
  - (14) 職員等への誹謗中傷・つきまとい行為等の嫌がらせ
  - (15) 職員等への精神的な苦痛を伴う言動
  - (16) 職員等への暴言・侮辱的な言動
  - (17) その他違法・不当な行為
- 等

## 【カスタマーハラスメントへの対応方針】

上記のようなカスタマーハラスメント行為が確認された場合、職員等のケア・安心して働ける職場環境の維持その他職員等の保護を最優先とし、一切の対応を打ち切り、以降の所内への滞在や来所、電話対応、書面对応その他対応をお断りする場合があります。

また、インターネット上に職員等の個人名等が公開されていることが判明した場合、削除要請その他法的措置を行うことも含めて対処いたします。

さらに、悪質と判断した場合、警察等に連絡の上、法的措置を含めて厳正に対処いたします。

## 【ご相談希望者様、お客様へのお願い】

当事務所は、今後も、法律専門職として、お客様のご要望に可能な限りお応えし、サービス向上に努めることを通じてお客様との適切な信頼関係を構築していくことを目指してまいります。

しかしながら、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、本方針に従って職員等の保護のため毅然とした対応を取らせていただきます。

法律事務所・弁護士としてお客様との適切な関係性・信頼関係を維持させていただくため、何卒ご理解とご協力をお願いいたします。

以上