

カスタマーハラスメントに関する基本方針

当事務所は、当事務所で働く全ての職員及び弁護士等（以下、「職員等」といいます。）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、下記のとおり本基本方針を定めます。

記

1. 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。

2. 対象となる行為例

以下の記載はあくまで例示であり、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

- ・当事務所に権限のない事項等に関する不当な要求
- ・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
- ・専門家としての判断・事件処理方針に執拗に干渉する行為
- ・弁護士倫理上問題のある行為を行うよう要求する行為
- ・所定の手続を逸脱した過剰な要求

（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

- ・暴行、傷害行為
- ・大声を出す、机を叩く、蹴る等の威嚇行為
- ・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
- ・反社会的勢力とのつながりをほのめかす言動
- ・執拗に職員等の個人名や個人情報等を聞きだそうとする行為
- ・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
- ・職員等に義務のないことを行わせようとする強要行為

- ・一度の訪問や電話において、繰り返し同様の言動を行う行為
- ・複数回にわたって執拗に来所や架電（無言電話を含む。）、書簡の送付等を行う行為
- ・威圧的な言動
- ・何度も同様の内容の説明や謝罪を要求する行為
- ・長時間にわたる電話や面会
- ・当事務所の建物及び敷地からの不退去や居座り
- ・職員等の人格を否定する発言・差別的な発言・性的な発言
- ・職員等への誹謗中傷・つきまとい行為等の嫌がらせ
- ・職員等への精神的な苦痛を伴う言動
- ・その他違法または不当な行為等

3. 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際は、対応を打ち切り、以降の来所や所内への滞在、電話や書簡での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や録音・撮影したやりとり等が公開されていることが判明した場合は、削除要請その他の法的措置を行うことを含めて対処いたします。

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

以上

2026年10月1日

弁護士法人空と海 そらうみ法律事務所