

カスタマーハラスメント & クレーム対応 文例集 (2025 年版)

(監修：RESUS 社会保険労務士事務所)

ケース① 訴訟威迫クレーム

- 相手の発言：「訴訟を起こすぞ！」
- 文例（職員対応）：
「ご意見は法人として正式に受け止め、文書で回答させていただきます。恐れ入りますが、口頭での繰り返しについてはご遠慮ください。」

ケース② 長時間電話クレーム

- 相手の行動：1 時間以上の電話で不満を言い続ける
- 文例：
「今後は職員 2 名で対応させていただきます。また、対応時間は 1 回 10 分以内とさせていただきます。以降は記録として文書で対応いたします。」

ケース③ 暴言・人格否定

- 相手の発言：「バカ」「無能」など侮辱
- 文例：
「ご不快なお気持ちは理解いたしますが、職員への暴言は対応を継続できません。冷静なやり取りをお願いできない場合は、対応を中止いたします。」

ケース④ 虚偽の口コミ投稿

- 相手の行動：Google 口コミに虚偽内容
- 文例（削除申請用）
「本口コミは事実と異なり、施設の社会的評価を低下させる内容です。利用記録・日誌を証拠として削除を申請いたします。」

ケース⑤ SNS での誹謗中傷

- 相手の行動：SNS に施設名を挙げて投稿
- 文例：
「当該投稿は事実に基づかないものであり、誹謗中傷に該当します。証拠を保全し、法的措置を含む対応を進めますので、速やかに削除をお願いいたします。」

ケース⑥ 無断録音・撮影

- 相手の行動：現場を録音・撮影して拡散
- 文例：
「当施設では無断の録音・撮影は禁止されています。継続される場合は利用契約上の対応や、

法的措置を取らざるを得ません。」

ケース⑦ 過剰要求（非合理的な要求）

- 相手の発言：「毎日特別対応しろ！」
- 文例：

「ご要望は確認いたしました。他の利用者様への公平性を欠くため対応はできません。代替案を検討させていただきます。」

ケース⑧ 金銭要求

- 相手の発言：「慰謝料を払え！」
- 文例：

「当施設に法的責任が認められるかどうか、顧問弁護士を通じて確認させていただきます。職員がその場で判断・対応することはできません。」

ケース⑨ 行為の反復（同内容を繰り返す）

- 相手の行動：同じ苦情を何度も繰り返す
- 文例：

「すでに同内容については法人として回答済みです。繰り返しのご連絡については対応を終了とさせていただきます。」

ケース⑩ 他利用者・第三者への迷惑行為

- 相手の行動：他の利用者や職員に迷惑をかける行動
- 文例：

「他の利用者様の安心と安全を守るため、迷惑行為が継続する場合は利用契約の見直しを行わざるを得ません。」

注意事項

- 本文例集は一般的対応の参考であり、最終的な対応は法人の規程や顧問弁護士の助言に基づいて判断してください。
- 発信者情報開示や損害賠償請求などの法的措置は、弁護士のみが取り扱える独占業務です。

 カスハラ対策研修・外部相談窓口・カスハラ対策マニュアル作成のご依頼は当事務所までご要望ください。