

# カスタマーハラスメントについて調べる

パスファインダー(Pathfinder)とは、あるテーマ・主題を調べるときに役立つ資料やアプローチの方法を分かりやすく紹介したものです。調べものをする際に、ぜひご活用ください。

(★印がついている図書は、紙の本と電子書籍でご覧いただけます。◆印がついている図書は電子書籍でご覧いただけます。)

## 検索のためのキーワード

カスタマーハラスメント カスハラ 悪質クレーム クレーム対応 クレーマー 不当要求 迷惑行為 苦情 苦情処理 顧客対応 商業経営 人事管理 危機管理 社会問題 労働法 北海道カスタマーハラスメント防止条例 …etc.

## 基本情報を調べる

| 本の情報   | 請求記号          | 並んでいる場所  |
|--|---------------|----------|
| 過労死等防止対策白書 令和2年版 厚生労働省編集 勝美印刷2020.11           | 366.34/KA/R3  | 1書庫3層    |
| 現代用語の基礎知識 2025 自由国民社編集 自由国民社 2025.1            | 813.7/G/R7    | 参考図書     |
| 厚生労働白書 令和6年版 厚生労働省編 日経印刷 2024.8                | 369.1/KO/R6   | ビジネスコーナー |
| 日本労働年鑑 第94集(2024年版) 法政大学大原社会問題研究所編著 旬報社 2024.6 | 366.059/NI/R6 | 参考図書     |
| 労働経済白書 令和6年版 厚生労働省編 日経印刷 2024.9                | 366.05//R/R6  | ビジネスコーナー |

## 特定分野の本で調べる

| 本の情報  | 請求記号      | 並んでいる場所          |
|---|-----------|------------------|
| ◆学生のためのワークルール入門 第6版 浅野高宏編著 旬報社 2024.3                 | 335       | KinoDen (電子書籍のみ) |
| ◆過大要求・悪質クレームへの企業対応の実務 市川/浩行・岩下明共編 新日本法規出版 2022.8      | 336.49    | KinoDen (電子書籍のみ) |
| ★危機管理広報大全 山見博康著 自由国民社 2024.7                          | 336/KI/経営 | ビジネスコーナー         |
| ◆企業法務入門 金原/洋一著 中央経済社 2020.10                          | 335       | KinoDen (電子書籍のみ) |
| 公務員のカスハラ対応術 吉田博編著 学陽書房 2019.10                        | 318.5/KO  | 閲覧室              |
| ◆実務家・企業担当者のためのハラスメント対応マニュアル 山浦美紀・大浦綾子著 新日本法規出版 2020.6 | 336.49    | KinoDen (電子書籍のみ) |
| ◆体系経済刑法 佐久間修著 中央経済社 2022.3                            | 326.83    | KinoDen (電子書籍のみ) |
| 利用者・家族からのハラスメント 真下美由起著 第一法規 2024.8                    | 369.26/R  | 閲覧室              |

## 関連の本を使って調べる

| 本の情報  | 請求記号      | 並んでいる場所          |
|---|-----------|------------------|
| ◆あらましとQ&Aでわかるカスハラ 中央総合法律事務所編 金舘蝦市政事情研究会 2020.7  | 673.3     | KinoDen (電子書籍のみ) |
| カスタマー・ハラスメント対応術 お客様は神様じゃない 山田泰造著 経済法令研究会 2020.7 | S673.3/KA | 文庫・新書コーナー        |

|   |                    |                     |
|---|--------------------|---------------------|
| カスハラ モンスター化する「お客様」たち NHK「クローズアップ現代+」取材班編著 文藝春秋 2019.8   | 673.3/KA           | 閲覧室                 |
| ◆カスハラの犯罪心理学 桐生正幸著 集英社インターナショナル 2023.6                   | 336.49             | KinoDen<br>(電子書籍のみ) |
| カスハラ対策実務マニュアル 香川希理編著 日本加除出版 2022.8                      | 673.3/KA           | 閲覧室                 |
| 苦情対応と信頼 池田康平著 風詠社 2021.5                                | 673.3/KU           | 閲覧室                 |
| ★職場問題グレーゾーンのトリセツ「知らなかった」で損をしない、働く人の必携書 村井真子著 アルク 2023.5 | 366.14/SH/<br>労働問題 | ビジネスコーナー            |
| ハードクレームから従業員・組織を守る本 カスハラ、悪意クレームなど 津田卓也著 あさ出版 2024.6     | 673.3/HA/<br>経営    | ビジネスコーナー            |

## インターネットを使って調べる

- 明るい職場応援団 厚生労働省 <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/> (2025.1 確認)
- カスタマーハラスメント対策企業マニュアル 厚生労働省 [https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_24067.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html)

## 【窓口で相談する】

- 経済部労働政策局雇用労政課 労働相談ホットライン  
労働条件に関するトラブルや、各種ハラスメントなど(パワーハラスメント、カスタマーハラスメント等)様々な労働問題に関する相談をフリーダイヤルで受付。  
〒060-8588 札幌市中央区北3条西6丁目 TEL:0120-81-6105  
受付時間:平日(月~金)17:00~20:00 土曜 13:00~16:00
- ハラスメント悩み相談室 厚生労働省委託事業 株式会社東京リーガルマインド ハラスメント悩み相談室運営事務局  
カスタマーハラスメント(顧客等からの著しい迷惑行為)の被害相談や、就活ハラスメント(就職活動中やインターンシップ中に受けたセクハラやパワハラ)の被害相談をメール、SNSで受付(相談無料)  
〒164-0001 東京都中野区中野4-11-10 アーバンネット中野ビル

## 北海道立図書館電子図書館(KinoDen)のご案内

北海道立図書館では紀伊國屋書店学術電子図書館サービス「KinoDen」を導入しています。

当館の利用者カードをお持ちの方はどなたでも、お持ちのパソコン、スマートフォン、タブレット等からいつでもどこからでも電子図書館をご利用いただけます。

北海道立図書館の利用者カードをお持ちで、パスワードの登録がお済みの方がご利用いただけます。

電子図書館サービスの詳細は、次のURL・QRコードからご覧ください。

【北海道立図書館電子図書館】<https://www.library.pref.hokkaido.jp/web/guide/kinoden.html>

利用者カードをお持ちの方は  
こちらからログイン  
してください。



電子図書館サービスの詳細は  
ホームページをご覧ください。



ここで紹介した資料や情報は、ほんの一例です。さらに調査をすすめるために、わからないことがあれば、図書館の職員におたずねください。