

# カスタマーハラスメント対策マニュアル

株式会社MARS  
作成日：第1版 令和7年9月

# 目次

<b>1. はじめに</b>	<b>3</b>
(1) カスタマーハラスメント対策の背景	3
(2) 組織的な対応の必要性	3
(3) 本マニュアルの位置づけ	3
<b>2. カスタマーハラスメントの定義</b>	<b>4</b>
<b>3. カスタマーハラスメントに対する基本方針</b>	<b>5</b>
<b>4. 顧客対応の考え方</b>	<b>6</b>
(1) 基本的な心構え	6
(2) クレームの初期対応	7
(3) 顧客等の権利の尊重	9
<b>5. カスタマーハラスメントへの対応</b>	<b>10</b>
(1) カスタマーハラスメントの判断	10
(2) カスタマーハラスメントへの対応の流れ	11
(3) 警察との連携	12
(4) 行為別の対応例	14
<b>6. 社内の体制</b>	<b>16</b>
(1) 相談窓口の設置	16
(2) 再発防止の取組	18
(3) 研修の実施	19
<b>7. 企業間取引におけるカスタマーハラスメント</b>	<b>20</b>
(1) ハラスメント防止の基本姿勢	20
(2) 取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止	21
(3) カスタマーハラスメントの事実確認	22
<b>8. 110番について</b>	<b>23</b>
(1) 110番について	23
(2) #9110について	23

# 1. カスタマーハラスメントマニュアル作成の目的

## (1) カスタマーハラスメント対策の背景

近年、顧客等による不当な言動や要求が、職場環境に重大な影響を及ぼす「カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）」として社会的な問題となっています。

厚生労働省が公表した「令和5年度 職場のハラスメントに関する実態調査」によれば、過去3年間で「カスハラを受けた」と回答した労働者は全体の10.8%に上り、パワーハラスメントに次いで2番目に多い割合となっています。

また、東京都では令和6年10月に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が制定され、都内で事業を行う企業に対し、カスハラ防止のための具体的措置を講じることが義務づけられました。

当社においても、以前に迷惑行為を受けた事例があることから、早急かつ的確な対応が求められる状況となっております。こうした背景を踏まえ、当社はカスタマーハラスメント対策の強化に取り組む方針を明確にいたしました。

---

## (2) 組織的な対応の必要性

カスタマーハラスメントは、従業員の心身に深刻な負担を与え、尊厳や人格を傷つける重大な行為であり、放置すれば職場全体の就業環境や士気にも悪影響を及ぼしかねません。

こうしたリスクから従業員を守り、安心して能力を発揮できる環境を整備するためには、個人任せではなく、会社全体としての統一的かつ組織的な対応体制が不可欠です。

当社は、現場対応に依存することなく、明確な基準とマニュアルに基づく一貫した対応方針を確立し、全社を挙げてカスハラ防止に取り組みます。

---

## (3) 本マニュアルの位置づけ

本マニュアルは、カスタマーハラスメントの定義および当社の基本方針、判断基準、対応の具体例、社内体制・再発防止策などを体系的に示したものです。

全従業員が共通認識を持ち、適切に対応できるよう、本マニュアルを周知徹底し、実効性ある運用を図ってまいります。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）を「顧客等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であり、従業員の就業環境を損なうもの」と定義しています。これは東京都の「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル」を参考にしたもので、当社で働くすべての人が安心して業務に集中できる環境を守るための基準です。

「顧客等」とは、当社の商品やサービスを利用する顧客に限らず、業務上の対応が必要な関係者や取引先も含まれます。「従業員」とは、正社員だけでなく、役員、契約社員、パート・アルバイト、派遣社員、外部の業務委託スタッフなど、当社の業務に関わるすべての人を指します。

カスハラに該当する「著しい迷惑行為」とは、以下のような例が含まれます（※以下は社内アンケート等で実際に確認された例も含まれますが、これらに限られるものではありません）。

- ・暴力行為（例：注文内容に不満を持ち、胸ぐらをつかまれた）
- ・暴言、侮辱、誹謗中傷（例：「バカ」「死ね」など）
- ・威嚇や脅迫（例：「お前をネットに晒すぞ」など）
- ・人格を否定する発言、差別的発言
- ・土下座の要求（例：接客に不満を持ち、土下座を強要された）
- ・長時間にわたる拘束（例：1時間以上同じ話を延々と繰り返されるなど）
- ・社会通念上妥当とは言えない対応の強要（例：繰り返し執拗に謝罪を求めるなど）
- ・不当・過剰な要求（例：サービスにより損害が発生したとして、不当に高額な賠償金を求められた）
- ・当社や従業員の信用を毀損するSNS等への投稿（事実と異なる内容、個人情報の晒し等）
- ・セクシャルハラスメント、SOGIハラスメント、つきまとい行為など（SOGI＝性的指向 [Sexual Orientation] および性自認 [Gender Identity] の略称）

なお、「就業環境を害する」とは、こうした行為により従業員が身体的または精神的に苦痛を受け、職場での業務に支障が出る、もしくは支障が出る恐れがある状態を意味します。判断においては、「平均的な労働者が同じ状況に置かれた場合に、業務の継続が困難だと感じるかどうか」という視点を基準とします。

### 3. カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

#### 株式会社MARS「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

##### 1. はじめに

当社は、お客様にご満足頂けるサービスを提供することを目指し、日々改善と品質向上に努めています。お客様からいただくご意見・ご要望は、私たちにとって重要な成長の糧であり、真摯に受け止めるべきものです。しかしその一方で、一部のお客様による行き過ぎた言動や要求の中には、従業員の人格や尊厳を傷つける暴言・脅迫・暴力などが含まれることがあります。こうした社会的に見ても不当な行為は、従業員の働く環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも支障をきたす深刻な問題です。従業員が心身ともに安心して働ける環境を整えることは、お客様との良好な関係を築く土台になります。そのため、当社では「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、全従業員がこの方針に沿って対応できるように取り組んでまいります。

##### 2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であり、従業員の就業環境を害するもの」と定義しています。以下のような行為が該当します（例示であり、これに限られません）。

・暴力行為 ・暴言、侮辱、誹謗中傷 ・威嚇や脅迫 ・人格否定や差別的な発言 ・土下座などの過剰な謝罪要求 ・長時間の拘束 ・常識を超えた過剰な要求や対応の強要 ・当社や従業員の信用を損なうSNS等での投稿 ・セクシュアルハラスメント、SOGIハラスメント、つきまとい行為等

※SOGIとは「性的指向(Sexual Orientation)」と「性自認(Gender Identity)」を指します。

##### 3. カスタマーハラスメントへの対応(社内)

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合には、被害を受けた従業員の心身のケアを最優先に対応します。事実確認や再発防止の対応と並行し、必要に応じて上司や相談窓口、弁護士・警察などとも連携します。ひとりで抱え込まず、迷ったときは必ず相談してください。

##### 4. カスタマーハラスメントへの対応(社外)

当社は、お客様との問題解決にあたっては、まず冷静かつ理性的な話し合いによる解決を基本とします。しかしながら、当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、交渉や対応を打ち切り、それ以降のサービス提供をお断りすることがあります。また、迷惑行為が悪質であると判断される場合には、警察や弁護士など外部の専門機関と連携し、法的措置も含めて毅然と対応いたします。

## 4. 顧客対応の考え方

### (1) 基本的な心構え

すべてのクレームがカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。商品やサービスに対するご指摘、接客に対するご意見など、正当なクレームは、当社にとって業務改善や品質向上のきっかけとなる大切なフィードバックです。一方で、従業員側の言動がきっかけでお客様の不満を増幅させ、結果的にカスタマーハラスメントにつながってしまうケースもあります。こうした事態を防ぐためにも、私たちは以下の基本的な心構えを持ってお客様対応にあたります。

#### ① 気持ちを理解して傾聴する

相手の言葉の奥にある不安やストレスなどの背景に目を向け、感情を汲み取る姿勢で接します。

#### ② 誠実に対応する

第一印象は非常に重要です。表情や言葉遣いに注意し、不誠実な態度や「この人はクレマーだ」といった決めつけは絶対にしません。

#### ③ 共感を伝える

「あいづち」や短い一言で共感を示すことで、信頼関係の構築につながります。例：「なるほど」「おっしゃるとおりです」「ごもっともです」など。

#### ④ 限定的な謝罪を行う

責任が明確でない初期対応の段階では、「ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません」など、事実認定を含まない謝罪表現を使います。

#### ⑤ 対応者を代わる

感情的なやり取りになりそうなときは、ためらわずに上司や別の担当者に引き継ぎます。一人で抱え込まず、自分を責めすぎず、人格を攻撃するような言葉をまともに受け取らないようにしましょう。

## (2) クレームの初期対応

当社では、カスタマーハラスメントを未然に防ぐため、クレームの初期段階において以下のような基本対応を徹底します。

### ① 顧客等に寄り添う

商品やサービスの不具合に関する申し出や、代替対応の要求は、社会通念上妥当なクレームとして受け止め、誠実に対応します。感情的にならず、相手の主張を正確に理解できるよう傾聴と共感を心がけます。

### ② 要求内容を特定する

何を求められているのかを明確にし、対応範囲を整理します。電話の場合は、氏名や連絡先などを確認し、要求内容を復唱して正確に特定します。要求が不明確なまま話を続けず、具体的に絞り込むことが重要です。

### ③ 事実関係を確認する

対応の判断には正確な事実確認が不可欠です。「5W1H（いつ・どこで・誰が・何を・なぜ・どのように）」の視点で情報を整理し、調査前の段階では事実を断定する発言は避けます。たとえば「ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません」など、限定的な謝罪表現にとどめます。調査が必要な場合は、調査の実施と回答時期の目安（○日後など）を明確に伝えます。

### ④ 複数人で対応する

組織として対応していることを明確にするため、可能な限り複数名で対応します。顧客が複数の場合は同等以上の人数で対応し、訪問時も安全確保の観点から単独対応は避けます。電話対応においても、内容が著しく不当と判断される場合は、一人で抱え込まず、速やかに上司などに引き継ぎます。対応中は役割分担（応対、記録など）を明確にし、記録を残します。

### ⑤ 対応場所を選定する

基本的には事務所や店舗のオープンスペースで対応します。やむを得ず会議室等で対応する場合は、「ドアを開けて周囲から見える状態にする」「出入口側に従業員が座る」など、安全確保の工夫を行います。訪問対応時には、できるだけ顧客の自宅や個室空間は避け、第三者のいる場所を選ぶよう配慮します。

会議室など個室で対応する場合は、以下の点に留意します。

- ・密室状態を避けるため、ドアは開けたままにし、室内の様子が外から確認できるようにします。
- ・従業員は出入口側に座り、万が一の際に速やかに退室できるようにします。
- ・対応場所は、施設の管理権が及ぶ範囲（例：執務室内の会議室など）を選び、顧客が退去を拒否した場合に「不退去罪」として適切に対応できるよう備えます。
- ・訪問対応が必要な場合は、可能な限り顧客の自宅やオフィス内は避け、第三者が同席できる場所を選びます。

### ⑥ 対応内容を記録・情報共有する

対応時には、やり取りの内容や顧客の主張、対応方針を漏れなく記録し、速やかに部署内で共有します。録音・録画も活用し、証拠として残します（※トラブル防止のため、可能であれば事前に録音の了承を得ますが、同意がなくても違法にはなりません）。顧客が同じ内

容を繰り返す場合には、記録に基づき「いつ・何を・何度」説明したかを具体的に伝えることで、無用な繰り返しを防ぎます。

また、インターネット上でのクレーム対応については、投稿された内容を正確に保存し、証拠として記録します。投稿者の属性、投稿日時、要求内容、対応の履歴だけでなく、プロフィール情報や関連するリンク、やり取り内容も保存対象とします。SNS等の投稿は削除される可能性があるため、スクリーンショットなどで確実に保全します。

### (3) 顧客等の権利の尊重

お客様への対応にあたっては、「消費者基本法」に基づき、消費者としての正当な権利を十分に尊重することが必要です。商品やサービスに対する意見・要望は、真摯に受け止め、誠実に対応する姿勢が求められます。ただし、どのような事情や背景があったとしても、従業員が「暴力」「暴言」「威嚇」などの行為に耐える必要はありません。私たちは、すべてのお客様を公平に扱うと同時に、従業員の尊厳と安全も同様に守られるべきものと考えます。

さらに、令和6年4月1日から、障害のある方に対して「合理的配慮」を提供することが事業者には義務付けられました。これは、障害を理由に不当な差別的取り扱いをしてはならないことに加え、必要に応じて柔軟な対応（例：説明の補助、設備面の配慮など）を行うことを意味します。従業員一人ひとりがこの制度の基本的な考え方を理解し、実際の対応に反映できるように努めましょう。

(参考) 政府広報オンラインHPより抜粋

○不当な差別的取扱いとは？

- 障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否したり、サービスなどの提供に当たって場所や時間帯を制限したりするなど、障害のない人と異なる取扱いをして障害のある人を不利に扱うことをいいます。障害者差別解消法では「不当な差別的取扱い」を禁止しています。

○「合理的配慮の提供」とは？

- 社会生活において提供されている設備やサービスなどは障害のない人には簡単に利用できる一方で、障害のある人にとっては利用が難しく、結果として障害のある人の活動を制限してしまっている場合があります。このような、障害のある人にとっての社会的なバリアについて、個々の場面で障害のある人から「社会的なバリアを取り除いてほしい」という意思が示された場合には、その実施に伴う負担が過重でない範囲で、バリアを取り除くために必要かつ合理的な対応をすることとされています。これを「合理的配慮の提供」といいます。

○合理的配慮の範囲

- 合理的配慮は事業者等の事務や事業の目的・内容・機能に照らし、次の三つを満たすものでなくてはなりません。
  1. 必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること。
  2. 障害のない人との比較において、同等の機会の提供を受けるためのものであること。
  3. 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと。
- また、先述のとおり合理的配慮の提供については、その提供に伴う負担が過重でないことも要件となります。

○「過重な負担」かどうかの判断は？

- 合理的配慮の提供が、各事業者にとって「過重な負担」かどうかの判断は、以下の要素などを考慮して、個別の事案ごとに具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。
  1. 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
  2. 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
  3. 費用・負担の程度
  4. 事務・事業規模財政・財務状況

## 5. カスタマーハラスメントへの対応

### (1) カスタマーハラスメントの判断

当社では、「2. カスタマーハラスメントの定義」に基づき、顧客等からの行為が従業員の就業環境に悪影響を及ぼすと判断される場合には、カスタマーハラスメントとして毅然と対応します。判断にあたっては、以下の3つの観点から総合的に検討します。

#### ① 要求の態様（言い方や伝え方）

以下のような言動が見られる場合、それだけでカスハラと判断される可能性があります。

- ・侮辱的な暴言や差別的・性的な発言（例：「バカ」「死ね」「女はダメだ」など）
- ・威圧的な口調や大声、個人攻撃を意図した発言（例：「SNSに晒してやる」など）
- ・従業員の顔や名前を無断で撮影し、ネットに公開する行為

#### ② 要求の内容（求められていること）

内容そのものが社会的に不当であると判断される場合、以下のような要求が該当します。

- ・不当な金銭の要求（例：「全額返金しろ」「慰謝料を払え」など）
- ・土下座での謝罪を強要する行為
- ・書面での謝罪を求める行為（執拗かつ威圧的な場合）
- ・従業員の処分や解雇を要求する行為

#### ③ 時間・回数・頻度（しつこさ・執拗さ）

態様や内容に加え、繰り返しや長時間に及ぶ場合もカスハラに該当する可能性があります。

- ・大声での苦情が一定時間（例：20分以上）続いている
- ・退去を求めたにも関わらず何度も居座り続けている
- ・対応できない要求が何度も繰り返されている
- ・業務時間外（早朝・深夜など）に執拗に電話をかけてくる

これらの項目はあくまで判断の参考基準であり、機械的に該当項目の有無だけで判断せず、状況全体をふまえて慎重に対応することが重要です。少しでも「おかしい」と感じた場合は、無理に一人で判断せず、必ず上司や相談窓口へ報告してください。

## (2) カスタマーハラスメントへの対応の流れ

お客様に対して誠実かつ丁寧な対応を行っても、迷惑行為が継続する場合は、個人で対応を続けず、組織的な対応に切り替えます。以下の手順に従って冷静に行動してください。

### ① 一次対応者（現場従業員）の判断と対応

- ・クレームが収まらない、大声を上げる、顔を無断で撮影するなどの迷惑行為が続いた場合は、その場で行為の中止を求め、必要に応じて対応を一時中断します。
- ・複数人での対応に切り替え、会話の録音ややり取りの記録を始めます。
- ・カスタマーハラスメントの可能性があると判断したら、すぐに現場の責任者へ報告し、対応の継続・中止の判断を仰ぎます。

### ② 二次対応者（現場監督者）の判断と対応

- ・一次対応者からの報告を受け、必要があれば顧客にも直接確認を行います。
- ・カスタマーハラスメントと判断した場合は、一次対応者に代わって対応し、従業員をその場から引き離して安全を確保します。
- ・顧客には「これは会社としての正式な対応であること」「説明は尽くしており、これ以上のやり取りは行わないこと」を明確に伝えます。
- ・対応を続けることで業務に支障が出ると判断される場合は、その時点で対応を打ち切る決断を検討します。

### ③ 警告・退去命令の判断

- ・状況が膠着し、一定時間（例：20分程度）を超えても迷惑行為が続く場合は、現場監督者の判断で対応の終了を宣言し、顧客にその旨を伝えます。
- ・なおも行為が収まらない場合は、「これ以上継続する場合は退去を求めます」と警告したうえで、退去を正式に命じます。
- ・暴力行為など危険が差し迫っている場合は、その場で即時対応を打ち切り、ただちに退去命令を出します。
- ・退去命令に従わない場合は、最終警告を行い、それでも応じない場合には警察への通報を検討します。

### (3) 警察との連携

カスタマーハラスメントの中には、暴力や脅迫、器物破損など刑法に抵触する違法行為が含まれることがあります。当社では、これらの行為を見逃すことなく、必要に応じて警察と連携し、厳正に対処します。特に、身の危険を感じた場合には、即座に警察へ通報することが原則です。

以下は、通報までの対応手順です。

#### ① 対応の中止を伝える

迷惑行為がエスカレートし、従業員の心理的負担が大きくなっている、または周囲の顧客に悪影響が及んでいると判断される場合は、現場監督者を含む複数名の判断で対応を中止し、その旨を相手に明確に伝えます。

#### ② 行為の中止を求める

迷惑行為をやめるよう丁寧に伝えます。1回で収まらない場合は2～3回繰り返して指示し、それでも続くようであれば次の段階へ進みます。

#### ③ 退去を命じる

迷惑行為がやまず、改善が見られない場合は、施設管理権に基づき「退去」を命じます。このときも2～3回は繰り返し伝え、記録を残しておきます。

#### ④ 警察に通報する

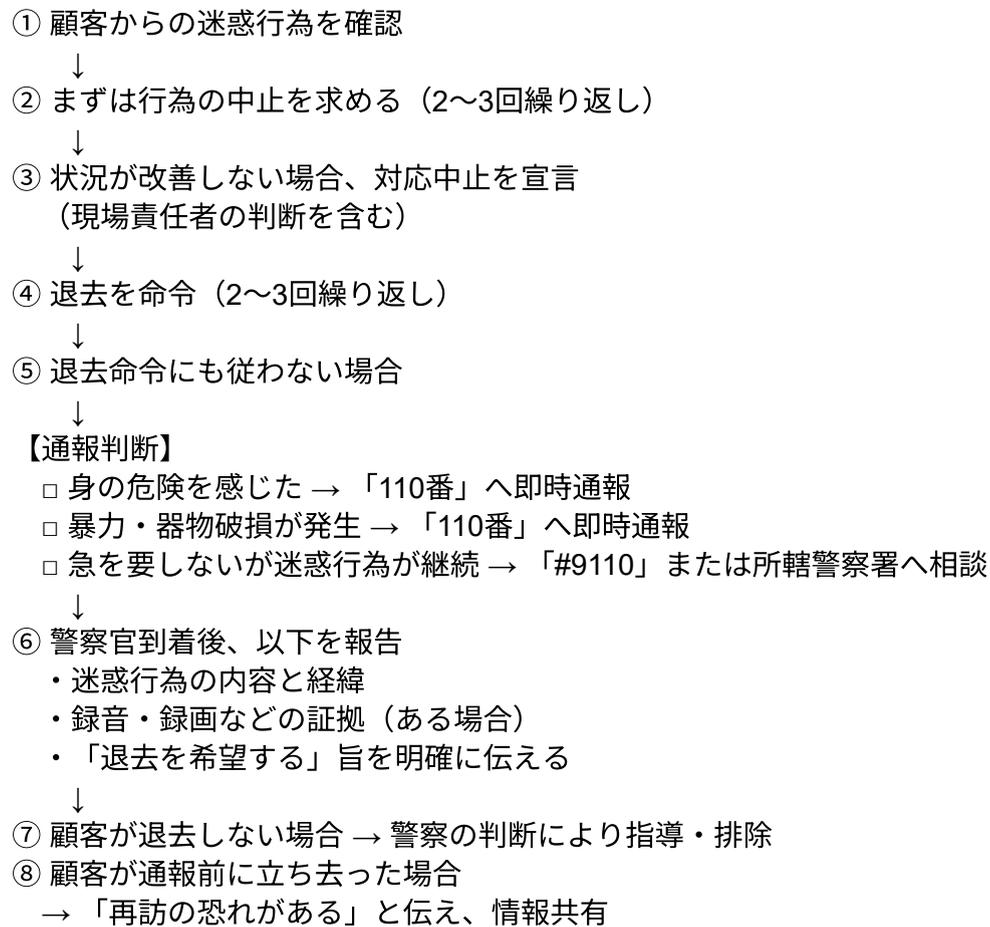
退去命令にも従わない場合は、最終警告を行ったうえで警察に通報します。

- ・緊急の場合（暴力・危険行為など）：110番
- ・それ以外（相談や助言が必要な場合）：#9110（警察相談専用ダイヤル）

#### ⑤ 警察官に状況を説明する

警察到着後は、これまでの経緯を時系列で簡潔に説明します。録音・録画などの証拠がある場合は確認してもらい、「顧客の退去を希望する」意思を明確に伝えます。また、顧客が到着前に立ち去っていた場合でも、再訪の可能性があるときは「再び来店するおそれがある」として情報提供しておきます。

## 警察対応フロー図（カスタマーハラスメント対応）



## (4) 行為別の対応例

以下は、カスタマーハラスメントに該当する行為ごとの対応ポイントです。現場では感情的にならず、冷静かつ組織的な対応を徹底してください。

### ① 暴言

- ・決して暴言で返さず、丁寧な言葉で冷静に対応します。
- ・大声で他のお客様に影響がある場合は、冷静に話すよう促します。
- ・不要な発言や反論は避け、必要最小限の受け答えにとどめます。
- ・「それは迷惑行為です。これ以上は対応できません」と明確に伝え、それでも暴言が続く場合は対応を打ち切ります。
- ・録音・録画・記録を残し、後日確認できるようにします。

### ② 執拗な要求

- ・同じ要求が繰り返される場合、早い段階で「これ以上の対応はできません」と明言します。
- ・一定時間（例：20分）を超える場合、「これ以上継続されるようであれば、警察に相談します」と警告します。
- ・改善が見られなければ、現場責任者に報告し、責任者が退去を求め、それでも聞き入れない場合は通報を検討します。

### ③ 土下座の要求

- ・丁寧で冷静な言葉遣いを保ち、「そのような対応はできません」と毅然と伝えます。
- ・「これ以上のやり取りはお断りいたします」と伝えて終了を宣言し、録音・記録を残します。
- ・応じない場合は、速やかに責任者へ報告し、責任者が退去命令を行います。

### ④ 暴行

- ・暴行は刑法208条に該当するため、責任者の判断を待たず、**直ちに警察に通報**します。
- ・従業員や他の客への被害拡大を防ぐため、複数人で安全を確保しつつ対応します。
- ・録音・録画・記録を証拠として残し、必要に応じて提出できるようにします。

### ⑤ 高圧的な言動

- ・その場しのぎの妥協や曖昧な返答はせず、事実と対応範囲を明確に伝えます。
- ・誤った案内をしてしまった場合は、速やかに訂正します。
- ・「他社ではこうしてくれた」といった比較や無理な要求に対しても、事実確認ができない段階で応じることはしません。

### ⑥ 長時間の拘束

- ・同じ主張が何度も繰り返され、話が進まず堂々巡りになっていると感じた場合は、「このままでは対応が難しいため、いったん終了させていただきます」と明確に伝えます。
- ・あらかじめ目安となる時間（例：20分など）を超えた場合は、「これ以上の対応はできません」と伝え、**電話なら切る／対面なら席を立つ**など、対応を打ち切ります。
- ・記録を残し、責任者に報告してください。

### ⑦ セクシャルハラスメント

- ・性的な発言や接触などにより不快感を覚えた場合は、「そのような言動は不快ですのでお控えください」とはっきり伝えます。
- ・相手にセクハラの自覚がない様子であっても、「性的な事実を尋ねる」「性的な噂を流

す」「冗談やからかい」「デートの誘い」「身体への不必要な接触」などは、厚生労働省も明確にセクハラと認めていることを説明します。

・それでも言動を改めない場合は、「これ以上のサービス提供はできません」と伝え、その場で対応を終了し、**すぐに現場責任者に報告してください。**

・録音・記録が可能であれば残しておき、再発防止や事実確認に備えます。

## 6. 社内の体制

### (1) 相談窓口の設置

当社では、カスタマーハラスメントを従業員個人の問題として放置せず、全体で取り組むべき重要な課題と位置づけています。そのため、従業員の心身の負担を軽減し、早期に対応できるように、専用の相談窓口を設けています。相談内容のプライバシーや名誉は厳重に保護され、相談したことを理由に不利益な扱いを受けることは一切ありません。

#### ① 相談窓口（社内）

相談者は、以下の窓口で自由に相談できます。

【社内】中田 健士 09023316669

#### ② 相談方法

対面、電話、オンライン、メールのいずれかで対応します。相談者の希望に応じた方法を選べます。

#### ③ 相談対応の手順

相談対応者は以下の流れに従って対応を行います。

- ・相談者からの聞き取りを実施（※心的負担が大きい場合は、状況確認を現場責任者から行う）
- ・証拠（メモ・写真・録音等）があれば内容を確認
- ・客観的事実に基づき、要求の妥当性や態様を検討し、カスタマーハラスメントに該当するかを判断
- ・該当する場合：「5. カスタマーハラスメントへの対応」に基づき、対応中止・警察連携などを指示
- ・該当しない場合：通常のクレーム対応として適切な処置を案内
- ・暴力・セクハラなど緊急性が高い場合：即時に従業員を引き離し、必要に応じて警察・弁護士へ連携

#### ④ 相談対応者の留意事項

対応者は以下の点を常に意識し、慎重かつ迅速に対応してください。

- ・初動対応の迅速さと適切さが重要です
- ・相談者のプライバシー尊重と不利益取扱いの禁止を明確に伝える
- ・対面を避けたい相談者には他の手段を提案する
- ・相談者の状態に配慮し、詰問的な態度は避け、丁寧に耳を傾ける
- ・メンタル不調の兆しがある場合は、産業医・カウンセラー・心理士などに連携する
- ・セクハラ被害に関しては、希望に応じて同性の相談員を対応者とする
- ・対応が難しいと判断した場合は、法務部や外部相談員に速やかに相談する

## 相談対応の流れ

従業員からカスタマーハラスメントに関する相談を受けた際は、以下の流れに沿って、適切かつ丁寧に対応してください。

まずは、相談者から話を聞き取り、どのような行為があったのか、いつ・どこで・誰に対して・どのように起きたのかといった事実関係を確認します。その際、相談者の心身への配慮を忘れず、詰問的な聞き方は避け、真摯に耳を傾けることが重要です。

相談者がメモ・録音・写真などの証拠を持っている場合は、内容を一緒に確認し、客観的な事実に基づいて判断を行います。必要に応じて、現場の責任者や関係者からの情報も補足的に把握します。

そのうえで、相談内容がカスタマーハラスメントに該当するかどうかを検討します。暴言、威圧、差別的発言、過剰な要求、長時間拘束、身体的接触など、明らかに就業環境を害するような迷惑行為であると判断される場合は、カスタマーハラスメントとして扱います。

カスタマーハラスメントと判断した場合は、顧客対応の中止や警察・弁護士との連携、従業員の安全確保（顧客から引き離す等）といった対応を速やかに実施します。一方で、カスタマーハラスメントにまでは至らず、正当な苦情や意見と判断される場合は、通常のクレームとして、社内対応方針に基づいた対応を案内してください。

いずれの場合も、相談内容や対応方針、判断の理由などは記録として残し、関係者と情報共有を行います。加えて、必要に応じて、相談者へのフォローアップ（メンタル面のケア、状況報告など）を実施し、再発防止に向けた対策を検討します。

対応に迷う場合や、相談対応者だけでの判断が難しい場合は、代表に連絡して下さい。

## (2) 再発防止の取組

カスタマーハラスメントが発生した場合、当社では一過性の対応で終わらせず、同様の事案が繰り返されないよう、再発防止に向けた取り組みを組織的に実施します。

まず、従業員とくに現場で対応にあたる責任者に対して、注意喚起や対応に関するメッセージを発信します。あわせて、カスタマーハラスメントは従業員や現場責任者の責任ではなく、被害を報告・相談したことにより人事評価が下がることはないという考え方を明確に伝えます。むしろ、早期に適切な報告があった場合は、その行動自体が評価されるべきものであることを、全社的に周知徹底します。

次に、実際に発生した事案については、プライバシーに十分配慮しながら内容を検証し、必要に応じてマニュアルの見直し、対応方針の改善、研修内容の更新などに活かします。もしもハラスメントの背景に従業員側の対応に不適切な点があった場合は、再発防止の観点から、接客や対話のあり方などを見直す機会とします。

研修については、事案の有無にかかわらず定期的の実施し、対応力の維持・向上を図ります。社内研修に加え、外部の専門セミナーなども積極的に活用します。

さらに、これまでに寄せられた相談内容の傾向や件数の推移、相談対応者からのフィードバックをもとに、再発防止の取り組みそのものの効果や課題を定期的に見直します。その際には社内アンケートの結果なども活用し、衛生委員会などの場で必要な議論を行いながら改善につなげていきます。

### (3) 研修の実施

当社では、カスタマーハラスメントへの対応力を全社的に高めるため、経営層・現場責任者を含めたすべての従業員を対象に、定期的な対応研修を実施します。これは、日々の顧客対応において冷静かつ適切な判断と行動ができるようにするための重要な取り組みです。

研修では、以下の5つの項目を基本とし、必要に応じて内容を見直しながら継続的に実施します。

1. カスタマーハラスメントに関する基本的な知識
2. 正当なクレームへの適切な対応方法
3. カスタマーハラスメントが発生した場合の具体的な対応方法
4. 組織的に対応するための社内連携・報告体制の理解
5. 被害を受けた従業員への心理的フォローや支援のあり方

これらに加え、研修では判断基準や対応フローを踏まえたうえで、実際の事例（ケーススタディ）をもとにしたディスカッションや、ロールプレイ形式での実践練習など、現場で即使えるスキルを重視した内容を取り入れます。

また、新入社員や異動者などを対象とした初期研修の中にもカスタマーハラスメントに関する内容を組み込み、全従業員が共通認識を持って顧客対応にあたるよう継続的に学びの機会を提供していきます。

## 7. 企業間取引におけるカスタマーハラスメント

### (1) ハラスメント防止の基本姿勢

ハラスメント防止の基本姿勢 当社においては、以下の「ハラスメント防止基本方針」を定めており、カスタマーハラスメントも対象に含まれています

#### ①ハラスメント防止の基本姿勢

当社は、ハラスメント行為を人権を侵害する重大な問題と捉えており、従業員の尊厳や人格を傷つけ、職場環境を悪化させるいかなる行為も決して許容しません。すべての従業員が互いを尊重し、安全で快適に働ける環境を維持するために、ハラスメントの未然防止と適切な対応に組織として取り組みます。

#### ②ハラスメントの定義

当社が定めるハラスメントには、以下のような行為が含まれます。

- セクシュアルハラスメント
- パワーハラスメント
- SOGIハラスメント（性的指向・性自認に関する差別的行為）
- マタニティハラスメント、パタニティハラスメント（妊娠・出産・育児等に関する差別的取扱い）
- カスタマーハラスメント（顧客等からの著しい迷惑行為）
- 就活ハラスメント（採用活動等に関連する圧力的言動）

これらはいずれも、従業員の心身に影響を与え、健全な職場づくりを阻害する行為です。

#### ③対象者

ハラスメント防止の対象は、当社で働くすべての従業員です。役員、正社員、契約社員、嘱託社員、パート・アルバイト、派遣社員などすべてを含みます。また、取引先企業の経営者・従業員、当社に応募・入社を希望する学生やインターン生など、外部の関係者に対しても、当社の従業員がハラスメントを行うことを一切禁じます。

#### ④相談窓口

ハラスメントに関する相談・苦情・通報は、代表が窓口となり、直接の申出に加え、匿名での通報も受け付けています。すべての相談内容は「規程」に基づいて厳格に管理され、個人情報や通報内容は秘密として保護されます。相談・通報を行ったことによって不利益を被ることはありません。

#### ⑤懲戒処分

ハラスメント行為が確認された場合には、就業規則に定める懲戒事由に基づき、業務時間内外を問わず、厳正に処分を行います。また、ハラスメントを通報した相談者や、調査に協力した従業員に対して不利益な取り扱いや報復的行為を行った者についても、同様に懲戒処分の対象とします。

## (2) 取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止

当社では、取引先企業の経営者や従業員に対して不当な言動や圧力をかける行為も、カスタマーハラスメントの一種とみなします。全ての従業員は、社外の関係者に対しても社内の同僚と同様に、敬意と配慮をもって対応することが求められます。

特に、当社が立場上優位にあるような取引先に対しては、「無理な要求をしない・させない」ことが大原則です。例えば、納期や条件の押し付け、不当な価格交渉、過剰な修正の要求などは、相手の業務環境や人間関係を不当に損なうリスクがあります。こうした行為は、企業間の信頼関係を壊すだけでなく、当社の信用や品位にも関わる問題です。

厚生労働省が令和4年2月に発表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」でも、企業間での良好な関係を築くための好事例や接し方の留意点が紹介されています。たとえば、取引先を「パートナー」と位置づけて尊重する、業務に対する要望を丁寧に伝える、過度な対応を求めないといった姿勢が推奨されています。

当社としても、これらの考え方を積極的に取り入れ、公正で信頼に基づいた企業間取引を推進していきます。自社の立場に甘えた要求や対応を避け、すべてのビジネスパートナーと誠実に向き合うことが、持続可能な取引関係の鍵となります。

(参考) 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

### ○取引先と良好な関係を築くための好事例

- 取引先はパートナー企業、取引先からの派遣従業員はパートナー従業員と呼び、自社従業員と同様に扱っている。
- 会社として、各取引先にアンケートを実施している。回答企業は無記名とし、「自社の社員が暴言をはいていませんか」等の設問を設け、問題のある部署にはヒアリングを行うようにしている。
- 企業の行動指針として、「取引先との関係」の項目を設け、自社従業員に他社従業員への接し方の注意について周知している。
- 被害者だけでなく、加害者にならないよう、コンプライアンスという観点で教育している。また、E ラーニング等を通して商習慣の中で過度な要求がないよう、取引先への伝え方等について指導している。

### ○取引先との接し方に関する留意点

- 業務の発注者、資材の購入者等、実質的に優位な立場にある企業が、取引先企業に過大な要求を課し、それに応えられない際に厳しく叱責する、取引を停止することや、業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせることは、独占禁止法上の優越的地位の濫用や下請法上の不当な経済上の利益の提供要請に該当し、刑事罰や行政処分を受ける可能性があります。
- ハラスメント以前に、取引先企業の利益を不当に侵害するような行為は控えなければなりません。

### (3) カスタマーハラスメントの事実確認

当社と取引先企業との間で、カスタマーハラスメントが発生した可能性がある場合は、以下の通り、相互に誠実かつ公平な姿勢で事実確認を進めます。

#### ① 当社の従業員が、取引先企業からカスタマーハラスメントを受けた可能性がある場合

まず、従業員からの相談に対しては「6. 社内体制」に基づく対応方針に従い、速やかに受け止め、適切な対処を行います。併せて、取引先企業に対し、事実確認に必要な調査への協力を依頼します。依頼の際は、先入観や決めつけを避け、あくまで相互の信頼関係に基づき、冷静かつ丁寧な情報提供を求めます。

調査は、あらかじめ双方で確認した方法に基づいて、当社と取引先が協力して実施します。必要に応じて、法務部や外部の相談員と連携しながら、状況に応じた慎重な対応を行います。

ハラスメント行為が確認された場合は、取引先企業と連携の上、必要な是正措置や再発防止策を検討し、適切な対応を講じます。

#### ② 当社の従業員が、取引先企業に対してカスタマーハラスメントを行った可能性がある場合

取引先企業からの調査依頼があった場合には、事実関係の確認や情報提供について誠実に協力します。先入観を持たず、事実に基づく対応を行うとともに、このような依頼を受けたことを理由に契約関係における不利益な対応（契約解除など）を行わないよう注意します。

調査は、あらかじめ合意した方法に基づき、当社と取引先企業が連携して実施します。状況によっては、法務部や外部相談員に相談しながら対応を進めます。

当社の従業員によるハラスメント行為が確認された場合は、取引先企業と連携して必要な対応を協議し、行為の悪質性や影響の程度に応じて、人事部門に報告のうえ、就業規則に基づく懲戒処分等の措置を検討します。

## 8. 110番について

### (1) 110番について

カスタマーハラスメントが暴力や脅迫行為に発展した場合は、ためらわずに警察へ通報することが重要です。以下の内容を参考に、冷静かつ正確に通報できるよう備えておきましょう。

#### ① 110番通報時に伝えるべき情報

通報の際は、以下の情報を簡潔に伝えることが重要です。

- ・「何が起きたか」
- ・「通報の何分前に起きたか」
- ・「発生場所（住所・店舗名・建物名・階数など）」
- ・「被害や目撃の状況（けが人の有無など）」
- ・「犯人に関する情報（性別、人数、年齢、服装、逃走方向など）」

#### ② 現場の正確な場所を伝える

警察官が迅速に現場に到着できるよう、できるだけ正確な場所を伝えます。場所が不明確な場合は、近くの交差点名や建物名、目印になるものを伝えるようにしてください。

#### ③ 110番につながらない場合の対応

災害や通信障害などで110番が使えないときは、周囲に助けを求め、他のキャリアの携帯電話や固定電話、公衆電話などから通報を行ってください。また、日頃から自宅や勤務先周辺の警察署や交番の場所を確認しておくことも重要です。緊急時には、パトロール中の警察官やパトカーに直接助けを求めることも有効です。

#### ④ 110番映像通報システム

スマートフォンやタブレットを使い、事件・事故などの現場を撮影して、写真や映像を警察に送信できるシステムもあります。音声では伝わりにくい状況においては、この映像通報が有効です（※対応エリアに限りがあります）。

### (2) #9110について

ハラスメントなどに関する不安や困りごとがある場合、必ずしも緊急通報（110番）が必要なわけではありません。警察に対して相談したいときは、「警察相談専用ダイヤル #9110」をご利用ください。

#### ① 警察への相談をしたいときは？

身の危険が迫っている状況ではないものの、「不審な相手がいる」「ハラスメントかもしれない」「今後どう対応すればよいか不安」といった相談内容がある場合は、#9110に電話することで、適切な相談窓口の案内や助言を受けることができます。なお、最寄りの警察署に直接相談することも可能です。

#### ② 警視庁総合相談センターの利用について

東京都内から発信する場合、#9110とダイヤルすることで、警視庁の総合相談センターに自動的につながります。都県境付近では他県の相談窓口につながることもありますので、その際は地域を明確に伝えてください。

また、固定電話などで確実に東京都のセンターにつなぎたい場合は、以下の番号も利用可能です：

**03-3501-0110（警視庁 総合相談センター直通）**