

カスタマー・ハラスメント対策マニュアル

アイリー・ルーディ

平川 昌人

1 はじめに

近年、カスタマー・ハラスメントが社会的な課題となっております。東京都では、2024年10月に防止条例が施行され、事業者に対策が義務付けられました。これを受けて、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例に基づき、当社でもカスタマー・ハラスメント対策を強化します。この対策の目的は、従業員を守り、働きやすい環境を整えることです。

このマニュアルでは会社全体として統一した対応ができるよう、カスタマー・ハラスメントの定義や判断基準、具体的な対応方法、社内体制などを定めています。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

このマニュアルでは、カスタマー・ハラスメントを「顧客などから従業員に対して行われる、著しい迷惑行為で、従業員の就業環境を損なうもの」と定義しています。

当社のサービスを利用する顧客だけでなく、事業に関係するすべての人を含みます。

役員、正社員、派遣社員など、当社で働くすべての人が対象です。

暴力、暴言、人格を否定する発言、土下座の強要、長時間拘束、不当な要求、

SNS での誹謗中傷、各種ハラスメントなどが含まれます。

3 カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

当社は、「お客様に親切、丁寧なサポート」を基本理念にサービスを提供しています。お客様からのご意見はサービス改善に不可欠ですが、一部のお客様による従業員の尊厳を傷つける不当な言動（カスタマー・ハラスメント）は、従業員の働きやすい環境を脅かす重大な問題です。

従業員が安心して業務に専念できるよう、このたび「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」を定めました。

1. カスタマー・ハラスメントの定義

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、従業員の就業環境を損なうもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為が含まれます。

暴力行為

暴言や誹謗中傷

土下座の要求

長時間の拘束

不当・過剰な要求

SNS への個人情報や信用を傷つける内容の投稿

各種ハラスメント（セクハラなど）

2. 社内での対応

カスタマー・ハラスメントが発生した場合、従業員の心身のケアを最優先に対応します。

4 顧客対応の考え方

基本的な心構え

正当なクレームは、事業を改善し、新たなサービスを生み出す貴重な機会です。しかし、従業員の不適切な対応が原因で、クレームがカスタマー・ハラスメントに発展することもあるため、適切な顧客対応が重要です。

- 傾聴と共感：お客様の気持ちに寄り添い、誠実に話を聞きます。「なるほど」「よくわかります」といった相槌で、共感している姿勢を示します。
- 限定的な謝罪：初期段階では、「ご心配をおかけし、申し訳ありません」といった、事実関係を認めない範囲で謝罪します。
- 冷静な対応：感情的にならず、必要に応じて対応者を交代します。

クレーム発生時の初期対応

1. 要求内容の確認：お客様の主張を正確に聞き取り、要求内容を明確にします。
2. 事実関係の確認：5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）で事実を把握します。安易に要求を認めず、必要に応じて調査時間を伝えます。
3. 複数人での対応：原則として複数人で対応し、役割分担を明確にします。単独での訪問は避け、対応場所はオープンスペースを選びます。
4. 記録と情報共有：対応内容を詳細に記録し、部署内で共有します。会話は録音し、SNS投稿はスクリーンショットなどで保存します。

顧客対応にあたっては、お客様の権利を尊重しつつも、暴力や暴言などのハラスメントに耐える必要はありません。障害のあるお客様への合理的配慮も提供します。

5 カスタマー・ハラスメントへの対応

以下の3つの観点から、行為がハラスメントに該当するかを判断します。

ただし、これらはあくまで目安であり、個別の状況に応じて柔軟に対応します。

1 要求態様: 侮辱的な暴言、暴力、脅迫、大声、無断での撮影など、攻撃的な言動があるか。

2 要求内容: 土下座の要求、不当な金銭・物品の要求、従業員の解雇要求など、不当な内容が含まれているか。

3 時間・回数・頻度: 長時間の拘束、執拗な電話や繰り返される要求、業務時間外の連絡など、常識を逸脱しているか。

カスター・ハラスメントへの対応の流れ

1 一次対応（現場従業員）：

ハラスメントの可能性があると判断した場合、対応を中断し、すぐに上司に報告します。

一人で抱え込みます、複数人で対応し、状況を記録します。

2 二次対応（現場監督者）：

報告を受けた上司が対応を代わり、ハラスメントと判断した場合は、お客様に「これ以上の議論はできない」と明確に伝えます。

従業員の安全確保を最優先に、対応の中止を検討します。

3 警告・退去命令：

迷惑行為が続く場合、警告の上、退去を命じます。それでも従わない場合は、最終警告をした上で警察への通報を検討します。

警察との連携

- ・暴力行為や身の危険を感じる場合は、直ちに 110 番に通報します。
- ・退去命令に従わない場合も、警察に通報し、これまでの状況を説明します。警察官の到着前に相手が立ち去っても、再訪の可能性がある場合は情報連携を行います。

行為別の対応例

- ・暴言・高圧的な言動：冷静に対応し、不必要的議論は避け、対応できない旨を明確に伝えます。曖昧な発言や安易な妥協はしません。

- ・執拗な要求・長時間の拘束: 繰り返し要求される場合は、早い段階で対応を打ち切る旨を伝えます。長時間にわたる場合は、警察への通報も視野に入れます。
- ・土下座の要求: 「そのような対応はできません」と明確に断り、迷惑行為であることを伝えます。
- ・暴行: 現場監督者の判断を待たずに、すぐに警察に通報します。
- ・セクシャルハラスメント: 不快であることをはつきりと伝え、それでも言動が改まらない場合は、サービスの提供を打ち切り、上司に報告します。

6 社内の体制

相談窓口の設置

カスター・ハラスメント専用メールアカウントを作成します。

従業員はいつでも相談できます。

プライバシー保護: 相談者のプライバシーは厳守され、相談を理由に不利益な扱いを受けることは一切ありません。

相談を受けた担当者は、まず事実関係を確認し、ハラスメントに該当するか判断します。ハラスメントと判断した場合は、対応の中止や警察への通報など、適切な対応を指示します。緊急時には、従業員の安全を最優先に対応者を代わり、警察や弁護士と連携します。

留意事項: 相談担当者は、迅速かつ丁寧に話を聞き、相談者の心身の状態に配慮します。

再発防止の取り組み

カスター・ハラスメントは従業員の責任ではなく、適切に報告すれば評価されることを全従業員に周知します。

実際に発生した事例を検証し、防止策やマニュアル、研修内容を改善します。

プライバシーに配慮しつつ、社内で情報共有を行います。

定期的に研修を実施し、カスタマー・ハラスメントの判断基準、対応方法、従業員のフォローなど、実践的な知識を全従業員に提供します。

7 企業間取引におけるカスタマー・ハラスメント

当社のすべての従業員は、取引先企業の経営者や従業員に対しても、ハラスメントにあたる言動を慎む必要があります。特に立場の弱い取引先企業に対しては、「無理な要求をしない、させない」よう十分に配慮します。

ハラスメント発生時の事実確認と対応

1. 当社の従業員が取引先からハラスメントを受けた場合
従業員からの相談には、社内の相談窓口が対応します。

取引先企業に対し、双方の信頼関係を重視しつつ、事実確認への協力を依頼します。

ハラスメントの事実が確認された場合、取引先と連携して適切な対応策を共同で検討します。

2. 当社の従業員が取引先に対しハラスメントを行った場合
取引先からハラスメントに関する調査協力を求められた場合、当社は偏見を持たず、誠実に対応します。これを理由に契約を解除するなどの不利益な扱いはありません。

取引先と協力して、当社の従業員から事実確認を行います。

ハラスメントの事実が確認された場合、取引先と連携して対応策を検討し、必要に応じて就業規則に基づく懲戒処分を検討します。

8 警察への連絡方法

1. 110 番 (緊急通報)

通報内容: 何が起きたか、場所、被害状況、犯人の情報などを正確に伝えます。

場所の伝え方: 住所が不明な場合は、交差点や近くの建物の名前を伝えてください。

通信障害時: 災害などで 110 番が繋がらない場合は、他の通信手段を利用したり、直接最寄りの警察署や交番を訪れたり、パトロール中の警察官に声をかけたりしてください。

110 番映像通報システム: スマートフォンやタブレット端末で撮影した写真や映像を警察に送ることができます。

2. #9110 (警察相談ダイヤル)

利用場面: 緊急性のない相談や困りごとがある時に利用する全国共通の電話番号です。

連絡方法: #9110 に電話をかけることで、最寄りの警察本部の相談窓口に繋がります。

その他: 相談は、最寄りの警察署でも直接受け付けています

アイリー・ルーディ

平川 昌人

作成日 2025 年 11 月 24 日

改定日 2025 年 11 月 24 日

作成者 平川 昌人