

カスタマーハラスメント 対策マニュアル

令和8年10月1日制定

法人・団体名 笠原工業株式会社

ー 長野県カスハラゼロ共同宣言の趣旨を踏まえ ー

基本宣言

- 当社は、従業員の安全と尊厳を最優先します。
- 正当なご意見・苦情は真摯に受け止め、改善に活かします。
- 社会通念を超える行為には、組織として毅然と対応します。

目次

- 1 はじめに（背景・目的）
- 2 カスタマーハラスメントについての理解を深めるために
- 3 当社の基本方針
- 4 具体的な対応例
- 5 社内対応フロー
- 6 社内体制
- 7 再発防止

1 はじめに（背景・目的）

（1）背景

本マニュアルは、当社の従業員が安心・安全に業務を遂行するためのカスタマーハラスメントに対する考え方と手順をまとめた社内用手引書です。

近年、全国的に顧客等からの不当・悪質なクレームによる従業員への被害が増加しています。長野県においても、店舗や窓口での暴言・脅迫・過剰要求などが報告されており、従業員の心身の安全確保や職場環境の維持が喫緊の課題となっています。

このような状況を踏まえ、長野県では関係団体とともに「長野県カスハラゼロ共同宣言～カスハラのない社会の実現へ～」を実施し、事業者が従業員を守りつつ、適切なサービス提供を継続できる職場環境づくりを推進しています。

当社においても、本マニュアルを基に従業員の安全と尊厳を守る取組を実施し、全従業員が安心して働ける職場環境の維持と、質の高いサービスの提供に努めます。

（2）本マニュアルの目的

本マニュアルは、以下の目的で作成されています。

① 当社の方針等の明確化

社会通念を逸脱する不適切行為に対して、個人の問題としてではなく、組織として対応する指針を示します。

② 判断と対応の統一化

現場ごとに対応がばらつかないよう、ハラスメント行為類型別の対応手順、話法例、カスタマーハラスメント発生時の対応手順・ルールを整理します。

③ 相談体制の整備・周知

相談窓口や担当部署を明確にし、従業員が安心して相談できる体制を整備します。
また、整備した相談窓口や相談方法を社内に周知します。

④ 発生後の迅速かつ適切な対応・抑止のための措置

カスタマーハラスメントが発生した際に迅速に対応し、状況の悪化や再発を防ぐための取組を行います。

2 カスタマーハラスメントについての理解を深めるために

本項目は、国が示しているカスタマーハラスメントの定義等についての基本的な説明を掲載しています。

当社の基本方針（後記「3 当社の基本方針」参照）においても、こちらがベースとなりますので理解を深めましょう。

（1）カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものをいいます。

① 「顧客等」とは

顧客、取引の相手方、施設（社屋・各種建屋・文化財等）の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者（今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある者も含む）を指します。

② 「社会通念上許容される範囲を超えた言動」とは

社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指し、典型的な例としては以下のものがあります。

なお、以下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。

【例】

- ・暴力・暴言・脅迫
- ・侮辱・人格否定・差別的言動
- ・土下座等の屈辱行為の強要
- ・長時間の拘束、退去命令無視
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・SNS等での不当な信用毀損
- ・セクシュアルな言動、つきまとい 等

③ 「労働者の就業環境が害される」とは

当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

（2）留意事項

事業主は、職場のカスタマーハラスメント防止に向け、雇用管理上の措置に加え、次に留意します。

- ① 顧客等からの苦情の全てが職場におけるカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申入れであり、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらない点に留意する。
- ② カスタマーハラスメントの原因や背景解消のため、労働者が商品・サービスを理解し、対応力を高める取組が重要である。労働者が業務を真摯に遂行する意識にも留意する必要がある。各種研修や資料配布により顧客等への対応力を向上させるよう努める。
- ③ 障害のある方から、差別の禁止や社会的障壁の除去を求める行為はカスタマーハラスメントには該当しない。障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）に基づき、過重な負担とならない範囲で必要かつ合理的な配慮はしなければならないことに留意が必要である。
- ④ 雇用管理上の措置の運用において、労働者や労働組合の参画を得てアンケートや意見交換、衛生委員会による議論等を行い、必要に応じ見直しを行うよう努める。
- ⑤ カスタマーハラスメントは業種により実態が異なるため、業務特性に応じた取組を進め、同一業種の複数事業主と連携することも考えられる。
- ⑥ 労働者が取引先に対しカスタマーハラスメントを行う場合もあるため、事業主・労働者は他事業主の労働者への言動にも注意を払う責務がある。他事業主など顧客等への周知も効果的であり、自社の方針に他事業主の労働者へのハラスメント禁止も含めることが望ましい。
- ⑦ 各業法等によりサービス提供の義務等が定められている場合やサービスが途絶すると顧客等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応する必要がある。

3 当社の基本方針

当社は、以下のとおり基本方針を定め、本基本方針のもと、従業員を守りながら組織として適切にカスタマーハラスメントへの対応を行い、また、社内外に周知していきます。

笠原工業株式会社 「カスタマーハラスメントに関する基本方針」

1 基本方針を定めた背景

当社は「すべての利用者に信頼されるサービス提供」を理念とし、お客様の声を業務改善に活かすことを心がけています。一方で、お客様との関わりの中で、従業員への暴言・脅迫・過度な要求など、心身の安全を脅かす行為が発生することもあります。こうした行為は社会通念上不相当であり、従業員の働く環境やサービス提供に深刻な影響を及ぼします。この状況に対応し、従業員の安全と尊厳を守りつつ質の高いサービスを継続するため、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定しました。本方針は従業員が安心して働ける環境を確保し、組織として統一した対応を行うための指針となるものです。

2 職場におけるカスタマーハラスメント

職場において行われる、社会通念上許容される範囲を超えて従業員の就業環境を害する顧客等の言動を指します。正当な苦情や合理的配慮を求める行為は該当しません。対面・電話・SNS などすべての接点が対象です。

3 当社のカスタマーハラスメントに関する基本方針

① 従業員の安全と尊厳を最優先にする

従業員の心身の安全と尊厳を最優先とし、危険を感じた場合は無理に対応せず、上司等へ速やかに相談します。

② 正当な意見・苦情の尊重

顧客からの正当な意見や苦情は丁寧に受け止め、必要に応じて業務改善につなげます。判断に迷う際は上司と相談します。

③ 不適切行為への対応

暴言・脅迫・過剰要求など不適切行為には、安全確保を最優先に組織で連携して対応します。必要に応じて対応を中止し、安全を確保します。

④ 違法行為への連携対応

違法行為が疑われる場合は、速やかに上司・総務・警察と連携します。危険時は退避や通報を優先します。

⑤ 従業員の心身のケアと支援

ハラスメント対応により心身の負担が生じた場合、産業医・カウンセリング・社内窓口などを活用し、必要に応じて勤務調整等を行います。上司は状況を把握し支援します。

⑥ 組織的改善の継続

記録や振り返りを通じ、組織として対応力・職場環境の改善を継続します。

事例を研修・マニュアルに反映し、安心して働ける環境づくりを進めます。

⑦ 取引先に対するカスタマーハラスメント防止

取引先へのハラスメントを認めません。取引先も尊重すべきパートナーであり、特に立場の弱い相手に無理な要求をしない姿勢を徹底します。厚生労働省の指針も踏まえ、健全な企業間取引を推進します。

4 具体的な対応例

以下に、行為ごとの具体的な対応例を示します。

(1) 長時間の拘束

- ・同じ主張の繰り返しなど堂々巡りになった場合は、対応打ち切りを伝える。
- ・一定時間（15分）を超えた場合は要求に応じられないことを伝え、対応を終了する。
（電話の場合は切断する）。

(2) 執拗な要求

- ・従業員から十分な説明を行った上で、同じ要求が繰り返される場合は、一定の時間の経過をもって退去を求める、或いは、電話を切る。
- ・一定時間（15分）を超えた場合、警察相談への可能性を示す。
- ・応じない場合は現場監督者へ報告し、監督者から最終的な退去要求を行う。
- ・なおも従わない場合、監督者が警察へ通報する。

(3) 暴言

- ・丁寧な言葉で冷静に対応する。
- ・怒声で周囲に恐怖感を与える場合は、落ち着いた発言を求める。
- ・不用意な発言を避け、必要最小限の対応にとどめる。
- ・迷惑行為であること、対応できないことを明確に伝える。
- ・程度が酷い場合は対応を打ち切る。
- ・録音・録画（※）・対応記録を残し、事後検証に備える。
（※トラブル回避のため、録音・録画は事前承諾を得ることが望ましい。）

(4) 暴行

- ・刑法等の法律に違反する可能性があるため、判断を待たず即時に警察へ通報する。
- ・危害拡大の可能性があるため、監督者を含む複数名で対応する。
- ・証拠として録音・録画・対応記録を残す。

(5) 威嚇・脅迫（例：土下座の要求）

- ・丁寧かつ冷静に拒否する。
例：「そのような対応はできません。」
- ・迷惑行為であるため応じられないことを明確に伝える。
例：「これ以上お話を続けることはできません。」
- ・録音・録画・対応記録を残す。
- ・応じない場合は現場監督者に報告し、監督者から最終的な退去命令を行う。

(6) 権威の振りかざし

- ・事実関係が不明な主張には応じない。
- ・必要な情報のみを正確に説明し、虚偽・誇張に左右されない。
- ・過度な圧力には「対応できません」と明確に伝える。
- ・監督者へ速やかに引き継ぎ、脅迫や危険を伴う場合は警察への相談を検討する。

(7) SNS・インターネットでの誹謗中傷

- ・個別の SNS 上で反論・応酬しない。
- ・事実確認を行い、記録（スクリーンショット等）を保存する。
- ・必要に応じて投稿削除依頼や相談窓口に連絡する。
- ・現場監督者・総務担当者等へ報告する。
- ・悪質な場合はプロバイダ責任制限法に基づく手続、または警察相談を行う。

(8) セクシュアルハラスメント

- ・性的な言動で不快であることを明確に伝える。
- ・相手に自覚がない場合は、厚生労働省等が示す性的言動の例を示し、当該行為を行わないよう説明する。
例：性的な質問、噂の流布、性的な冗談、執拗な誘い、身体への不要な接触、わいせつ図画の提示など
- ・言動が改まらない場合、サービス提供を打ち切り、速やかに現場監督者へ報告する。

5 社内対応フロー

当社では、個別の事情を十分に配慮し、真摯かつ丁寧に対応しても、なお著しい迷惑行為が継続する場合、一次対応者のみで抱え込まず、現場監督者を含めた組織的な対応へ移行します。

(1) 一次対応者（現場従業員）の判断

クレームが止まらない、大声を上げ続ける、従業員の顔等を無断で撮影し続けるなど、迷惑行為が継続する場合は、行為の中止を求めた上で対応を中断し、複数人での対応や録音を含む記録の作成など、組織的対応に切り替える。

カスタマーハラスメントの可能性があるかと判断した場合は、現場監督者に速やかに報告し、対応の中止を含めた方針を相談する。

(2) 二次対応者（現場監督者）の判断

一次対応者からの報告を踏まえ、必要に応じて顧客等からも事実確認を行う。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、一次対応者に代わって対応を引き継ぎ、一次対応者と顧客等を物理的に引き離すなど、従業員の安全を確保する。

顧客等に対しては、「組織としての回答であること」、「説明を尽くしていること」、「これ以上の議論はできないこと」を明確に伝える。必要に応じて、対応の中止を検討する。

(3) 被害者への配慮措置

カスタマーハラスメントが発生した事実が確認できた場合、以下のとおり被害者に対し適切な措置を講ずる。

① 管理監督者等による代替対応・引き離し・警察通報

事案の内容や状況に応じ、管理監督者等が被害者に代わって対応すること、または被害者と行為者を引き離す。

暴行・傷害・脅迫等、犯罪に該当し得る言動が認められる場合には、速やかに警察へ通報する。

② 複数名対応・配置転換・メンタルヘルス支援

担当者変更、複数名での対応、配置転換などにより被害者の負担を軽減する。

必要に応じて管理監督者や総務担当者、外部専門家等がメンタルヘルス相談を行う。

犯罪の疑いがある場合は、警察通報に加え法務部門や弁護士と連携する場合がある。

③ 中立機関による調停等への対応

第三者機関から調停案が提示された場合は、その内容に沿って適切な措置を講じる。

(4) 警告・退去命令

現場監督者は、状況が膠着状態に陥った場合、「15分」を目安として対応を中止し、その旨を顧客等に伝える。

それでも迷惑行為が継続する場合、警告の上で退去を命令する。

暴力を振るおうとするなど危険が差し迫る行為が認められる場合は、その時点で対応を即時に中止し、退去を命令する。

退去命令に従わない場合は、最終警告を行った上で、警察への通報を検討する。

(5) 警察との連携

カスタマーハラスメントは、行為内容によっては刑法等の法律に抵触する違法行為となる。

当社では、違法行為が確認された場合、以下のとおり警察と連携し厳正に対処する。

暴力行為や器物損壊など、身の危険を感じる状況が発生した場合は、速やかに警察へ通報する。

①対応の中止を伝える

従業員の心理的負担や周囲の利用者への影響を踏まえ、対応中止を顧客等に伝える。

判断は複数名（現場監督者を含む）で行う。

②迷惑行為の中止を求める

行為の中止を求め、2～3回程度は是正の機会を与える。

③退去を命令する

迷惑行為が続く場合、施設管理権に基づいて退去を命じる。

退去命令も2～3回程度繰り返す。

④警察へ通報する

繰り返し退去命令を行っても従わない場合、最終警告の上で警察へ通報する。

⑤警察官への状況説明

警察官到着後、これまでの状況を説明し、録画・録音等の記録がある場合は提示する。

顧客等の再訪の可能性がある場合は、その旨を共有し、情報連携を行う。

6 社内体制

当社は、カスタマーハラスメントを現場任せにせず、組織全体で対応します。従業員の心身への負担にも配慮し、相談窓口を設置します。相談者及び相談内容等に関わるプライバシーは厳重に保護し、相談等を理由とした不利益取扱いは一切行いません。

(1) 相談窓口

以下をカスタマーハラスメントの社内相談窓口とする。

本社総務部（担当：近藤、玉川）

電話：0268-22-1230（総務部） 070-1044-3868（担当者携帯）

※電話受付は平日（会社営業日）の午前9時～午後4時まで

メール：madoguchi@kasahara.co.jp

(2) 相談方法

対面・電話・メールで受付を行う。

(3) 相談対応の手順

- ・相談者から事実を聞き取り、必要に応じて現場監督者等にも確認する。（相談者の負担に配慮し、事実関係を迅速かつ正確に確認する）
- ・証拠（メモ・録音・録画等）があれば確認する。
- ・客観的証拠に基づき、要求内容や態様の妥当性を検討し、カスタマーハラスメントに該当するか判断する。
- ・該当する場合は「5 社内対応フロー」に沿って、対応中止・警察通報等を指示。
- ・該当しない場合は通常のクレーム対応として適切な方法を指示。
- ・事案の内容や状況に応じて、緊急時は、相談対応者または現場監督者が対応を代わり、従業員を保護し、必要に応じ警察等と連携する。

(4) 相談対応者の留意事項

- ・初期対応を迅速・適切に行う。
- ・プライバシーを保護すること及び不利益取扱いをしないことを相談者に伝える。
- ・対面を希望しない場合は別の相談方法を案内する。
- ・詰問にならないよう配慮し、相談者の心身の状態を尊重して話を聞く。
- ・メンタルヘルス不調が疑われる場合は産業医・専門家と連携する。
- ・セクシュアルハラスメント事案は相談者の希望に応じ、同性の対応者が対応する。
- ・相談窓口の担当者が相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と関係部門で連携を図る。
- ・相談窓口の担当者は、相談を受けた場合の対応についての研修を受講するよう努める。

7 再発防止

カスタマーハラスメントの発生後は、再発防止に向けて以下の取組を実施します。

(1) メッセージの発信

- ・従業員、特に現場監督者に向けて注意喚起や対応方針などのメッセージを発信する。
- ・カスタマーハラスメントは従業員や現場監督者の責任ではないこと、適切な報告や相談を行うことが従業員の保護や再発防止につながることを明確に周知・徹底する。

(2) 事例の検証

- ・実際の事案を検証し、新たな防止策の検討、対応マニュアルの改定、研修内容の見直し等に活かす。
- ・従業員のプライバシーに配慮しつつ、再発を防ぐため社内会議等で情報共有を行う。
- ・カスタマーハラスメントの端緒が従業員側の不適切な言動や対応にあった場合は、その改善策についても検討する。

(3) 研修の実施

- ・事例発生の有無にかかわらず、定期的な研修を継続して実施するよう努める。
- ・必要に応じて社外セミナー等の外部の研修機会を活用する。

(4) 取組の見直し

- ・過去の相談内容の変化、相談件数の推移、相談対応者の意見等を参考にし、取組の有効性を定期的に点検・見直す。
- ・見直しの際には、社内アンケートの結果等を踏まえ、衛生委員会等での議論を行い、改善に反映させる。