

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和7年10月9日

公益社団法人日本訪問販売協会

1. カスタマーハラスメント対策の背景

昨今、顧客等の要求や言動に、受け手である事業者側の従業員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力などその尊厳を傷つけるといった社会的な問題が発生しています。こうした不当な行為は、就業環境を悪化させるだけでなく、本来行うべき相談受付業務等のサービスの提供にも、大きく支障を及ぼす問題として受けとめられています。

こうした中、東京都は令和7年4月1日に、顧客等と事業者が相互に尊重し合う公正かつ持続的な社会を目指すため、全国に先駆け「カスタマー・ハラスメント防止条例」を施行させました。また、厚生労働省においても、令和7年6月に「労働施策総合推進法」を改正（今後1年半以内に施行）し、カスタマーハラスメントから従業員を守るための対策を事業主の「雇用管理上の措置義務」とし、義務に違反した事業主には報告徴求命令、助言、指導、勧告または公表の対象としています。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、対面ビジネスを中心とする顧客等とのより良い関係の形成につながるものと考え、公益社団法人日本訪問販売協会（以下、当協会）の会員の皆様が今後「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を作成されるときに参考としていただくためのガイドラインを作成しました。各社の事業の状況に併せ適宜、修正のうえご活用ください。

2. 組織的な対応の必要性

カスタマーハラスメントは、従業員に精神的・身体的苦痛を与え、その尊厳や人格を傷つける行為です。従業員一人ひとりをカスタマーハラスメントから守り、その能力を十分に発揮できるよう、良好な就業環境をつくることが重要です。当社においては、現場の従業員任せにすることなく、あらかじめ統一的な対応方法を定めるなど、組織的なカスタマーハラスメント対策に取り組めます。

3. 基本方針

（1）はじめに

当社は、「〇〇の実現」という基本理念の下、安全・安心な〇〇体験を提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社の取引方法、品質、サービスの改善・向上において、大変貴重な機会と考えております。一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環

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悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、当社における「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。

（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って、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。具体的には、以下のような行為を指しますが、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。

- ・侮辱、誹謗中傷
- ・威嚇、脅迫、暴力行為
- ・恫喝や罵声、暴言などの威圧的な言動や揚げ足取りを繰り返す行為
- ・同じ要求を繰り返す行為や長時間の電話、居座り、拘束等で従業員の行動を制限する行為
- ・従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当、過剰な要求
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

（３）カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・当社が取引先企業等に対して、カスタマーハラスメント行為を行わないよう社内教育を実施します。
- ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

（４）カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・カスタマーハラスメントが発生しないよう、丁寧な対応に努めます。
- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や弁護士等と連携の上、毅然と対応します。