

カスタマーハラスメント対応規程

当社は、お客さまをはじめとする利用者の皆さまからの苦情やご意見・ご要望を、サービスの質を高めるうえで大変重要なものと考え、真摯に受け止めております。

一方で、近年、暴言や威嚇的な言動、過度な要求などにより、従業員の心身の健康や就業環境に深刻な悪影響を及ぼす行為が社会的な問題となっています。

当社では、すべての従業員が安全で尊重し合える職場環境の下で、その能力を十分に発揮し、お客さまへ継続的に良質な商品・サービスを提供していくことが不可欠であると考えおります。

そのために、正当な苦情やご意見・ご要望と、社会通念上許容されない言動とを区別し、後者については「カスタマーハラスメント」として適切に対応することが重要と考えます。

当社は、本規程を定めることにより、カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方と、従業員を守るための具体的な対応の枠組みを明らかにするとともに、関係法令および行政機関等が示す指針・マニュアルなどを踏まえ、必要に応じて内容の見直しと改善に努めて参ります。

従業員の保護 編

第1章 総則

第1条（目的）

本規程は、顧客等からの言動により従業員の就業環境が害されることを防止し、安心して働くことができる職場環境を整備することを目的として、カスタマーハラスメントに関する基本方針および対応手順等を定めるものである。

第2条（適用範囲）

- 1 本規程は、当社に雇用されるすべての従業員に適用する。
- 2 前項の従業員には、正社員、契約社員、嘱託社員、パートタイマー、アルバイト、派遣受入労働者その他名称を問わず当社の業務に従事する者を含む。
- 3 本規程は、店舗、事務所、施設、訪問先、電話、電子メール、書面、SNS、チャット、ウェブ会議その他業務に関連する一切の顧客対応に適用する。
- 4 本規程は、当社の役員にも準用する。

第3条（基本方針）

- 1 当社は、顧客等の正当な申出や苦情については真摯に受け止め、誠実かつ適切に対応する。
- 2 当社は、カスタマーハラスメントが従業員の心身に重大な影響を与え、就業環境を害するものであることを認識し、その防止及び発生時の適切な対応に取り組む。

- 3 当社は、顧客等との健全な関係を維持しつつ、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で臨み、必要な場合にはサービスの提供の中止、取引の停止、法的措置その他の対応を行う。
- 4 当社は、顧客対応上の問題を従業員個人に抱え込ませず、上長及び関係部門が連携して対応する。
- 5 全ての役職員は、本規程の趣旨を理解し、相互に協力して職場環境の維持・向上に努めなければならない。

第2章 定義

第4条（用語の定義）

- 1 「顧客等」とは、当社の商品又はサービスを利用し、又は利用しようとする者、取引先、業務委託先、利用者の家族、地域住民その他当社の事業活動に関わる外部の者をいう。
- 2 本規程においてカスタマーハラスメントとは、顧客等によるクレーム、言動又は要求のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、又は要求内容に妥当性がある場合であっても、その実現手段若しくは態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものをいう。
- 3 前項にいう「社会通念上不相当な言動」には、暴力・身体的な攻撃、脅迫・威迫行為、人格否定・侮蔑的言動、過剰なサービス要求・不当要求、長時間拘束・執拗なクレーム、セクシャルな言動などが含まれる。
- 4 前項の判断に当たっては、要求の内容、発言の態様、回数、継続時間、拘束性、場所、他の顧客への影響、従業員の心理的負担、安全上の危険その他一切の事情を総合考慮する。
- 5 商品又はサービスに瑕疵がある場合における、社会通念上相当な範囲での意見、苦情、改善要望その他の申出は、カスタマーハラスメントには該当しない。

第5条（正当な苦情等との区別）

- 1 次の各号に該当するものは、原則としてカスタマーハラスメントに当たらない。
 - 一 商品又はサービスの不備に関する事実確認の求め
 - 二 契約内容、提供条件、料金又は手続に関する合理的説明の要求
 - 三 法令、契約、約款、社内基準等に照らし相当な範囲の是正又は補償の申入れ
 - 四 再発防止又は改善を求める意見表明
- 2 前項に該当する場合であっても、暴言、脅迫、侮辱、長時間拘束その他不相当な手段を伴うときは、カスタマーハラスメントに該当し得る。

第6条（代表的な当該行為）

次の各号に掲げる行為は、カスタマーハラスメントに該当し得る。

- 一 身体的攻撃（暴行、物を投げる行為、設備の破壊等）

- 二 精神的攻撃（威圧的な怒鳴り声、人格否定的な発言、侮辱や名誉を傷つける言動等）
- 三 差別的発言（人種、国籍、性別、年齢、障害、信条、職業等に関する差別的な言動等）
- 四 合理的理由のない継続的又は執拗なクレーム（同一内容の電話や来訪を繰り返す行為、深夜・早朝など社会通念上不適切な時間帯の連続した連絡等）
- 五 長時間の拘束（合理的理由なく長時間にわたり応対を強要する行為等）
- 六 合理的理由のない謝罪、処分等の要求（従業員への土下座の強要、解雇や処分の強要、過度な金銭補償の要求等）
- 七 プライバシー侵害（従業員の自宅や個人連絡先の執拗な照会、SNS での誹謗中傷の拡散等）
- 八 セクハラ及びストーカー的行為（特定の従業員の追尾、待ち伏せ、私的領域への接触等）
- 九 その他、社会通念上不相当と認められる言動で従業員の就業環境を害する行為

第3章 従業員の保護

第7条（会社の責務）

- 1 当社は、カスタマーハラスメント防止のため、基本方針、就業規則、社内規程、マニュアル等を整備し、従業員に周知する。
- 2 従業員に周知の一環として、従業員への研修および啓発の実施を行う。
- 3 当社は、従業員用の相談窓口を設置し、従業員が安心して相談・申告できる体制を整える。
- 4 当社は、カスタマーハラスメントの相談又は事案が生じた場合には、迅速かつ適切に事実確認及び必要な措置を行う。
- 5 当社は、顧客等に対しても、当社のカスタマーハラスメント防止の方針を適切な方法で周知するよう努める。
- 6 当社は、発生した事案に関する記録を作成・保存し、再発防止に役立てる。

第8条（従業員の責務）

- 1 従業員は、顧客等に対して誠実かつ適切な対応に努めるとともに、カスタマーハラスメントに該当し得る行為があった場合には、独断で抱え込まず、上司又は相談窓口へ速やかに報告しなければならない。
- 2 従業員は、本規程及びこれに基づくマニュアル等を理解し、研修等に積極的に参加する。

第9条（従業員向けの相談窓口）

- 1 当社は、カスタマーハラスメントに関する従業員からの相談及び申告を受け付けるため、次の相談窓口を設置する（担当部署：〇〇部〇〇課）。
- 2 従業員は、カスタマーハラスメントを受けた又は目撃した場合、相談窓口又は所属長に対して相談又は申告を行うことができる。
- 3 相談窓口担当者は、相談者の心情に配慮しつつ、事実関係の確認及び必要な対応について検討

しなければならない。

第10条（従業員からの相談・報告があった場合の初期対応）

- 1 カスタマーハラスメントに該当し得る事案が発生した場合、当該従業員の所属長等は、次の事項に留意して初期対応を行う。
 - 一 当該従業員の安全確保及び精神的負担の軽減
 - 二 状況に応じた対応の交代、休憩の付与、顧客等との物理的距離の確保
 - 三 顧客等の言動及び経過の記録（日時、場所、発言内容、対応者等）
 - 四 必要に応じた上位者、担当部署等へのエスカレーション
- 2 エスカレーションにおいては以下のことを行う。
 - 一 顧客等への注意、説明、要請
 - 二 上位役職者または複数名による対応への切替
 - 三 必要に応じた取引の中止や対応の打ち切り
 - 四 なお、暴力行為、脅迫等により人身又は財産への重大な被害のおそれがある場合には、警察、弁護士等の外部機関への通報又は相談を検討する。
- 3 相談・報告を行ったことを理由として、当該従業員に不利益な取扱いをしてはならない。

第11条（対応の中止・拒否）

- 1 顧客等によるカスタマーハラスメントが継続し、又はその態様が特に悪質である場合、当社は、従業員保護のため、対応の中止・拒否の措置を講ずる。
 - 一 当該従業員から上位者又は別担当者への対応の交代
 - 二 当該顧客等に対する注意又は警告
 - 三 電話又は対面対応の打ち切り、以後の窓口や連絡手段の限定
 - 四 当該顧客等に対するサービス提供の一時停止又は終了
 - 五 通話・出入りの制限、来店の拒否、契約の解除等
- 2 前項の措置を講ずるに際しては、当社は、サービスの種類・内容、顧客等の事情、行為の態様・頻度・継続性、従業員に与える影響等を総合的に勘案する。
- 3 当社は、必要に応じて、弁護士等の専門家の助言を得て対応するものとする。

第12条（事実確認と調査）

- 1 相談窓口又は所属長は、カスタマーハラスメントの申告があった場合には、関係者からの聞き取り、記録の確認その他の方法により、事実関係の確認を行う。
- 2 調査に当たっては、相談者、対象となる従業員、その他関係者の名誉及びプライバシーに配慮し、公平かつ中立な立場で行う。
- 3 当社は、調査結果に基づき、再発防止に向けた取組、顧客等への対応、必要な従業員へのフォロー

等の措置を講ずる。

第 13 条（被害を受けた従業員への配慮）

- 1 当社は、カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員に対し、心身の状況を踏まえた配慮を行う。
- 2 前項の配慮には、必要に応じた配置転換、休養の付与、産業医やカウンセラー等への相談機会の提供等を含む。

第 14 条（従業員の保護に関する教育・研修）

- 1 当社は、カスタマーハラスメントの内容、顧客等への適切な応対方法、相談・報告の手順等について、従業員に対するより実践的な教育・研修を実施する。
- 2 当社は、管理職に対し、カスタマーハラスメント発生時の初期対応、エスカレーション、部下への支援に関する研修を行う。

第 15 条（記録の作成・保管）

- 1 従業員又は上長は、カスタマーハラスメントに該当し、又はその疑いがある事案について、速やかに記録を作成する。
- 2 記録には、発生日時、場所、相手方、対応者、言動の概要、要求内容、対応経過、講じた措置、録音録画の有無、第三者の有無、その他必要事項の記載を作成し、適切に保管する。
- 3 記録をもとに発生状況や傾向を把握し、社内共有すると共に、必要に応じて規程類の見直し、体制強化、教育内容の改善、その他再発防止策を講じ、法的対応及び安全配慮のために利用する。

第 16 条（秘密保持）

- 1 カスタマーハラスメントに関する相談、申告又は調査に関与した者は、業務上知り得た相談者、対象従業員その他関係者に関する情報を正当な理由なく第三者に漏らしてはならない。
- 2 前項の義務は、当該者が退職又は異動した後も存続する。

第 17 条（不利益取扱いの禁止）

- 1 当社は、カスタマーハラスメントについて相談、申告又は協力を行った従業員に対し、解雇、降格、減給、その他不利益な取扱いを行ってはならない。
- 2 従業員は、カスタマーハラスメントに関する相談、申告又は調査への協力を行った者に対して、報復的な言動その他不利益を与える行為を行ってはならない。
- 3 前項に違反する取扱いを受けたと従業員が感じる場合には、相談窓口又は人事部門に相談することができる。

第 18 条（顧客等への周知）

- 1 当社は、本規程に基づき、カスタマーハラスメントを容認しない旨及び具体的な禁止行為の例を、必要に応じて店頭表示、ホームページ、利用規約等の方法により顧客等に周知する。
- 2 前項の周知に当たっては、顧客等の正当な申出の権利を尊重しつつ、従業員の人権及び安全の確保に向けた当社の方針を明確に示すものとする。

カスタマーハラスメントに対する顧客対応 編

第 1 章 顧客対応の原則

第 19 条（顧客対応の原則）

- 1 従業員は、顧客等に対し冷静かつ丁寧に対応し、感情的対立を避ける。
- 2 従業員は、自己の判断で過度な譲歩、謝罪文作成、金銭的約束、特例措置の約束その他当社を拘束する対応をしてはならない。
- 3 従業員は、危険を感じたとき、又は対応困難と判断したときは、直ちに対応を中断し、上長その他定められた責任者へ引き継ぐことができる。
- 4 会社は、前項の中断又は引継ぎを理由として、従業員に不利益な取扱いをしてはならない。

第 20 条（一次対応）

- 1 従業員は、まず相手方の主張の要点を確認し、事実関係、要望内容及び希望する解決内容を整理する。
- 2 従業員は、対応可能な事項と対応困難な事項を明確に伝える。
- 3 従業員は、相手方の言動が不相当であると認めるときは、その旨を穏当かつ明確に伝え、言動の是正を求める。
- 4 従業員は、対応が長時間に及ぶおそれがあるときは、協議時間、折返し時刻、担当窓口その他必要な対応条件を示す。

第 21 条（対応のうちきり及び中止）

- 1 当社は、次の各号のいずれかに該当するときは、説明、協議又は接客対応を打ち切り、又は中止することができる。
 - 一 要求内容が明らかに不当であるとき
 - 二 既に必要な説明を尽くしているにもかかわらず、同一要求が反復継続されるとき
 - 三 暴言、脅迫、威嚇、侮辱その他不相当な言動が是正されないとき
 - 四 従業員又は第三者の安全確保が困難となるおそれがあるとき
 - 五 店舗、窓口、電話回線、業務運営に重大な支障が生じるとき
- 2 対応を打ち切る場合は、必要に応じ、今後の連絡窓口、連絡方法及び回答可能範囲を限定して

伝えることができる。

第2章 対応手順

第22条（上長への報告）

従業員は、次の各号のいずれかに該当するときは、速やかに上長へ報告する。

- 一 暴言、威嚇、居座り、長時間拘束等があったとき
- 二 自らの判断のみでは対応困難な要求があったとき
- 三 金銭補償、処分要求、特別対応要求があったとき
- 四 SNS 投稿、報道機関通報、行政通報等を示唆されたとき
- 五 その他組織対応が必要と認めるとき

第23条（複数対応の原則）

- 1 当社は、必要に応じ、顧客対応を複数名で行う。
- 2 高リスク案件については、単独対応を避け、上長、管理部門、法務担当その他関係者が連携して対応する。

第24条（連絡手段の限定）

- 1 当社は、必要に応じ、顧客等との連絡手段を電話、電子メール、書面その他特定の方法に限定することができる。
- 2 当社は、窓口の一本化、担当者の固定化又は変更、来訪制限その他適切な措置を講ずることができる。

第3章 特別対応

第25条（来訪時対応）

- 1 顧客等が事業所等に来訪した場合において、不相当な言動があるときは、当該言動をやめるよう求める。また、面談時間、面談場所及び対応者を管理する。
- 2 威圧的な言動や行為があるときは、危害を加えられないよう一定の距離を保つ等、安全確保を優先し、対応を上長又は責任者に引き継ぎ、必要な措置を講ずる。
- 3 顧客等が退去要請に応じないときは、上長又は責任者に引き継ぎ、必要な措置を講ずる。

第26条（電話対応）

- 1 電話対応が長時間に及ぶとき、又は同一内容の反復であるときは、従業員は回答済み事項を明示し、通話の終了を告げることができる。
- 2 暴言、威嚇又は人格攻撃が続くときは、当該言動をやめるよう求めた上で、通話を終了することができる。

る。

- 3 通話を終了する時、終了を宣言してから5秒ほど間をおいてから切る。¹

第27条（訪問時対応）

- 1 従業員が顧客等の自宅等を訪問した場合において、不相当な言動があるときは、当該言動をやめるよう求める。
- 2 威圧的な言動や行為があるときは、危害を加えられないよう一定の距離を保つ等、安全確保を優先し、上長又は責任者に連絡し、必要な措置を講ずる。

第28条（電子メール等対応）

電子メール、SNS、投稿フォームその他の手段による連絡について、誹謗中傷、過剰連投、回答不能な反復要求その他不相当な内容がある場合、会社は回答を差し控え、又は連絡手段を限定することができる。

第4章 会社の措置

第29条（支援体制）

- 1 当社は、従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合、相談、報告、引継ぎ及び事後フォローを受けられる体制を整備する。
- 2 当社は、必要に応じ、面談、勤務上の配慮、配置上の配慮その他必要な支援を行う。

第30条（教育研修）

当社は、従業員及び管理監督者に対し、カスタマーハラスメントの判断基準、初動対応、記録方法、打ち切り基準及びエスカレーション手順に関する教育研修を行う。

第31条（再発防止）

当社は、発生事案を分析し、対応手順、顧客案内、掲示文、契約条項、予約条件、問い合わせ導線その他必要な業務改善を行う。

第5章 雑則

第32条（他規程との関係）

¹ 「会話、遠慮させていただきます」と言って、いきなり切るのは早計。この展開で、冷静に戻っていただけるかもしれません。「悪かった」等の反応で、正常な会話に戻れるかもしれません。その意味でも3～5秒ぐらいの「間」は必要です。

本規程に定めのない事項については、就業規則、危機管理規程、苦情対応規程、個人情報保護規程その他会社の定めによる。

第 3 3 条（改廃）

本規程の改廃は、当社の定める手続により行う。

附則

- 1 本規程は、令和 8 年 1 0 月 8 日から施行する。
- 2 本規程の施行前に発生した事案についても、可能な範囲で本規程の趣旨に沿って対応する。