

カスタマーハラスメントから労働者を守ります！

令和 8年 10月 1日

ウラセ株式会社・株式会社マルサンアイ・株式会社アップテック

労働者は、顧客等に対し誠実かつ丁寧な対応を心がけ、商品やサービスをよく理解し、常に顧客等への対応力の向上に努める必要があります。一方で、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く、カスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、従業員の人格および就業環境を守る観点から、会社として毅然とした対応を行います。従業員が安心して業務に従事できる環境を維持することは、結果として顧客に対する安定的かつ質の高いサービス提供につながるものであり、当社はこの考え方にに基づき、適切な対応方針および支援体制を整備します。

1 カスタマーハラスメントとは？（いわゆるカスハラ）

- 「① 職場において行われる顧客等（取引先の従業員等を含む。）の言動であって、
- ② 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」

※ 電話やSNS等インターネット上で行われるものも含まれます。なお、顧客等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、また、障害者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません

顧客とは

- 顧客（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潜在的な顧客も含む。）
- 取引の相手方（今後取引する可能性のある者も含む。）
- その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者
事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者
事業主の行う事業に関する内容等に関し問い合わせをする者
取引先の担当者 企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者 等

社会通念上許容される範囲を超えたものとは

- 社会通念に照らし、当該顧客等の（１）言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は（２）手段や態様が相当でないものを指します。

カスタマーハラスメントの内容

- (1) そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- (2) 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- (3) 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- (4) 不当な損害賠償要求
- (5) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- (6) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- (7) 威圧的な言動
- (8) 継続的、執拗な言動
- (9) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

2 あらかじめ定めたカスタマーハラスメントへの対処の内容に沿って対応しましょう。

カスタマーハラスメントが発生し、その場で労働者から管理監督者等に報告があった場合や管理監督者等が現認した場合は、当該管理監督者等が直ちに適切な対応を行うことが必要場合があります（※現場対応が困難な場合においては、本社・管理部等へ情報共有・指示を仰ぐこと）。

- ・労働者から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- ・可能な限り労働者を一人で対応させないこと。また、必要に応じて当該労働者に代わって管理監督者等が対応すること。
- ・顧客等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。
- ・労働者から十分な説明を行った上で、なお繰り返し反復の要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退店を求めたり、電話を切ったりすること。

2 （続き）（特に悪質と考えられるもの）

- ・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- ・行為者に対して警告文を発出すること。
- ・法令の制限内において行為者に対して商品の販売、サービスの提供等をしないこと。
- ・行為者に対して工場及び施設等への出入りを禁止すること。
- ・民事保全法に基づく仮処分命令を申し立てること。
- ※現場対応が困難な場合においては、本社・管理部等へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。法的な手続が必要な場合には、管理部等と連携し、弁護士へ相談すること。

○ カスハラに発展させないためのステップ

- 1 対象を明確にして謝罪する : 限定的に謝罪する。非があった過失の程度に応じた謝罪、等
- 2 状況を正確に把握する : 内容を正確に把握する。追加で確認し、正しい情報を提供 等
- 3 現場監督者（一次相談対応者）または相談窓口へ情報共有する : 時系列で整理し報告 等

○ カスハラに発展させないための対応

- 現場での対応 : 複数で対応する。丁寧な話し方、メモをとる、議論は避ける、等
- 電話での対応 : 録音ができる電話準備、たらい回しをしない、復唱確認、追って返事 等
- 顧客訪問による対応 : 夜間や早朝の訪問は避ける。対応方針を決めておき複数で訪問 等
- ※対応にあたっては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参照

3 相談窓口

職場におけるカスタマーハラスメントに関する相談（苦情を含む）窓口担当者は次の者です。電話、メールでの相談も受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。実際に生じている場合だけでなく、生じる可能性がある場合、放置すれば就業環境が悪化するおそれがある場合、上記 1 に該当するが微妙な場合も含め、広く相談に対応し事案に対処します。カスタマーハラスメント事案を把握された場合はご相談ください。

管理本部

（内線：5006・5200）

吉田 時男・嶋 英和

4 相談には公平に、相談者、関係者等のプライバシーを守って対応します！

5 相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した方に不利益な取扱いはいりません！

相談を受けた場合は、事実関係を迅速かつ正確に確認し、事実が確認できた場合には、被害者への配慮措置を講じます。

併せて、職場におけるカスタマーハラスメントの発生の原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る等の再発防止策を講じる等、適切に対処します。

6 この方針の対象は

正社員だけではなく、パート・アルバイト等の契約社員及び派遣社員で働いている方も「労働者」に含まれます。また、当然ながら、他社の従業員に対してカスタマーハラスメントを行ってはならないことにご注意ください。

