

# カスタマーハラスメント対策マニュアル

令和 7 年 9 月 1 0 日

(Heart 合同会社)

周知日 令和 7 年 9 月 1 0 日

## 目次

### 1 はじめに

- (1) カスタマーハラスメント対策の背景
- (2) 組織的な対応の必要性
- (3) マニュアルの位置づけ
- (4) 当社における、当マニュアル作成の目的

### 2 カスタマーハラスメントの定義

### 3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 4 顧客対応の考え方

- (1) 基本的な心構え
- (2) クレームの初期対応
- (3) 顧客等の権利の尊重

### 5 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントの判断
- (2) カスタマーハラスメントへの対応の流れ
- (3) 警察との連携
- (4) 行為別の対応例

### 6 社内体制

- (1) 相談窓口の設置
- (2) 再発防止の取組
- (3) 研修の実施

### 7 企業間取引でのハラスメントの禁止

- (1) ハラスメント防止の基本姿勢
- (2) 取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止
- (3) カスタマーハラスメントの事実確認

### 8 参考資料

- (1) 110 番について
- (2) #9110 について

## 1 はじめに

### (1) カスタマーハラスメント対策の背景

近年、カスタマーハラスメントが深刻な課題となっています。厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査」では、過去3年間に「カスタマーハラスメントを受けた」と回答した労働者は全労働者のうち10.8%と、パワーハラスメントに次いで多い状況です。

東京都では、令和6年10月に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が成立し、都内で事業を行う事業者に対して、カスタマーハラスメントの防止に向けた措置が求められています。

地域に根ざした介護支援を持続可能な形で提供していくには、職員の安全と働きがいのある環境づくりが不可欠です。過度な要求や威圧的な態度が職員の離職やメンタル不調を招く恐れがあることから、当社ではカスタマーハラスメントを「見過ごさない」明確な姿勢をとることといたしました。

### (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) マニュアルの位置づけ

本マニュアルでは、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に対する基本方針、当社における判断基準や対応例、社内体制などを示します。

### (4) 当社における、当マニュアル作成の目的

当社では、安心して業務を遂行できる環境を整えることが、利用者への安定したサービス提供につながると考えています。

1. 業務環境の安全確保 カスハラによって精神的・身体的負担が生じることを防ぎ、事務所職員が安心して専門業務に集中できる環境を維持する。
2. 対応の標準化と一貫性の確保 対応に迷いやバラつきが出ないように、判断基準や対応手順をあらかじめ定め、冷静かつ 公平な対応ができるようにする。
3. 抑止効果と予防的効果の発揮 カスハラが想定される場面での対応方法を明確にすることで、不適切な要求や言動のエスカレートを抑える。
4. 法的リスクの回避 適切な記録・録音、第三者の同席などにより、トラブル発生時の証拠を確保し、訴訟や 紛争に巻き込まれるリスクを最小限に抑える。
5. 信頼性の向上、誠実かつ公正な対応を基本としつつ、理不尽な対応を許容しない姿勢を明示することで、健全な顧客関係を築き、事務所の信頼性を高める。

## 2 カスタマーハラスメントの定義

当社においては、カスタマーハラスメントを「顧客等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。

【カスタマーハラスメントの定義イメージ】



(資料) 東京都「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル」より  
カスタマーハラスメントに関する定義と「著しい迷惑行為」の具体例（東京都マニュアル  
準拠）

「顧客等」とは

当事業所における「顧客等」とは、介護支援サービスを利用する利用者ご本人はもちろんのこと、そのご家族、関係機関の職員（医療機関、介護サービス事業所、地域包括支援センター、民生委員など）、さらには業務の円滑な遂行上、必要な対応を行うことが想定される関係者全般を含みます。

「従業員」とは

当事業所で働くすべての職員を指します。管理者や介護支援専門員（ケアマネジャー）をはじめ、事務職員、非常勤スタッフ、契約社員、委託スタッフなど、雇用形態を問わず、当事業所の運営に携わるすべての関係者が対象です。

「著しい迷惑行為」とは

カスタマーハラスメントに該当する「著しい迷惑行為」とは、社会通念を逸脱した言動や、従業員に対する不当な圧力・威圧的な要求など、適正な業務の遂行を妨げたり、従業員の人格や尊厳を不当に傷つけたりする行為を指します。以下はその一例です（※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）。

【著しい迷惑行為の例】

暴力行為・暴言・威嚇

（例）ケアプランの内容に不満を示して、ケアマネジャーに対して怒鳴ったり、机を叩いたりする行為

（例）電話口で大声や威圧的な言葉で長時間にわたり苦情を繰り返す行為

## 人格否定や差別的な発言

- (例)「女性なのに頼りない」「年をとっているから使えない」といった発言
- (例) 障害、性的指向、出自などに関する差別的な言動
  - 過剰な要求・業務外の要求
- (例) 営業時間外や休日に私的な連絡・訪問を繰り返す行為
- (例) 本来の業務を逸脱した送迎や家事援助などを強要する行為
  - 不当な補償・謝罪の要求
- (例) 希望する施設への入所が叶わなかったことについて、当事業所に対し過剰な謝罪や損害賠償を求める行為
  - 長時間の拘束や同様の苦情の繰り返し
- (例) 同じ要望・苦情を1日に何度も電話や訪問で伝え、職員を長時間拘束する行為
  - インターネットや SNS 等での誹謗中傷
- (例) 根拠のない内容で当事業所や特定職員の実名を挙げて悪評を投稿する行為
- (例) 録音・撮影した音声や映像を本人の同意なく拡散する行為
  - セクシャルハラスメントやつきまとい
- (例) ケアマネジャーの容姿や私生活に関する執拗な質問、私的な誘い
- (例) 訪問先で不必要に身体に触れるなどの不適切な接触

---

これらの迷惑行為は、職員の心身の健康を損ない、専門職としての判断力や支援の質にも影響を及ぼしかねません。当社では、すべての関係者が互いに敬意を持って関わることを前提とし、著しい迷惑行為に対しては毅然とした対応を取ってまいります。

「就業環境を害する」とは、従業員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、従業員が業務を遂行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。

判断に当たっては、平均的な就業者が同様の状況で当該行為を受けた場合、社会一般の就業者が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じたと感じる行為であるかどうかを基準とします。

### 3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

#### Heart 合同会社「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

##### 1. Heart 合同会社の会社方針

###### 「ありがとう」で人生を締めくくれる支援

利用者が最期に「ありがとう」と言えるような支援を目指す。

###### 年齢を重ねる価値を大切にする

「できなくなること」ではなく「できること」「伝えられること」に目を向け、人生経験を強みとして活かす。

###### ケアマネジャーという仕事への誇り

経験や想いが他者の力になれることを大切にし、年齢を重ねても現場で働き続ける姿勢を重視。

###### 世代を超えて希望をつなぐ

若い世代に「歳を取るのも悪くない」と感じてもらえるような働き方を示し、次の世代に希望を手渡す。

###### 働き続けられる環境づくり

年齢に関わらず、学び続け、心豊かに働ける環境を提供する。

###### 地域に愛される事業所を目指す

「聞いて・見て・考え・行動」する姿勢を大切にし、成果をみんなの幸せにつなげていく。

上記の基本理念の下、安全・安心な居宅介護支援を提供するため、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、当社のサービスの改善・品質向上において、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げると考え、Heart 合同会社における「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。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。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 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

※「SOGI」(ソジ)は、性的指向 (sexual orientation) と性自認 (gender identity) の頭文字をとった略称

## 3. カスタマーハラスメントへの対応 (社内)

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・ 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)

- ・ 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、警察や外部の専門家 (弁護士等) と連携の上、毅然と対応します。

## 4 顧客対応の考え方

### (1) 基本的な心構え

ご利用者やご家族から寄せられる苦情や要望のすべてが、カスタマーハラスメントに該当するわけではありません。

サービスの質や支援の方法に関するご指摘、不安や不満の表明は、業務の改善や支援の質向上につながる大切な機会でもあります。

また、ケアマネジャーや職員の対応の仕方によっては、相手の不信感や怒りを増幅させてしまい、結果としてカスタマーハラスメントに発展してしまう場合もあります。

当事業所では、次の基本的な心構えを大切にし、利用者やご家族との適切な関係づくりに努めます。

#### ① 気持ちを理解して傾聴する

ご利用者やご家族の気持ちを理解しようとする姿勢を持つ。

「孤独感」「介護負担」「将来への不安」など、背景にある思いを推し測りながら丁寧に話を聞く。

#### ② 誠実に対応する

第一印象が信頼関係に大きく影響するため、表情や言葉遣いに注意する。

不誠実な態度や「クレーマー扱い」はせず、真摯に向き合う。

#### ③ 共感を伝える

共感を示すことで安心感を持ってもらえる。

「なるほど」「よくわかります」「そうなのですね」といった声かけを行い、傾聴の姿勢をわかりやすく伝える。

#### ④ 限定的な謝罪を行う

責任の所在が明確でない段階では、限定的な謝罪を活用する。

例：「ご心配をおかけして申し訳ありません」「ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません」

#### ⑤ 対応者を代わる

怒りが収まらない場合は、ためらわず別の担当者や管理者に引き継ぐ。

対応者自身が感情的になり続けることを避け、「自分が全て悪い」と抱え込まない。

執拗に人格を責められる言葉は真正面から受け止めず、冷静に対応する。



## （２）クレームの初期対応

当事業所では、カスタマーハラスメントを未然に防止するため、ご利用者やご家族からのご不満・ご要望に対して、初期段階で以下のように対応します。

### ① ご利用者・ご家族に寄り添う

サービスや対応に関するご不満・ご要望は、生活上の切実な声であり、真摯に受け止める。

傾聴し、安心して話していただけるよう寄り添いながら、主張を正確に聞き取る。

### ② 要求内容を特定する

要求や不安の内容を明確に整理し、話題を広げすぎず限定する。

特定した内容を踏まえて対応の可否を検討する。

電話対応では、氏名・連絡先を確認し、内容を復唱して誤解のないよう特定する。

### ③ 事実関係を確認する

５Ｗ１Ｈ（いつ／どこで／誰が／何を／なぜ／どのように）で、事実を正確に確認する。

事実確認前に「全てこちらが悪い」と受け取られる発言は避け、限定的な謝罪にとどめる。

例：「ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません」

調査・確認が必要な場合はその旨を伝え、必要な日数（例：○日以内）を明示する。

### ④ 複数人で対応する

「組織として対応する」ことを明確にするため、原則複数人で対応する。

訪問でのクレーム対応は、単独で行わず、必ず複数人で訪問する。

電話での対応は、初期対応者を基本とするが、相手の要求が過度な場合は上位者に引き継ぐ。

担当者自身が感情的にならないようにし、１人で抱え込まない。

### ⑤ 対応場所を選定する

原則として事業所内のオープンスペースで対応する。

会議室等を使う場合は密室にせず、退室できる位置に職員が座る。

利用者宅で対応する際は、できる限り第三者（家族・他事業所職員等）の同席をお願いし、単独訪問での対応は避ける。

### ⑥ 対応内容を記録・情報共有する

対応内容をできる限り詳細に記録し、速やかに事業所内で共有する。

会話内容を録音する際は、可能であれば事前承諾を得る。

繰り返し同じ訴えがある場合は、記録を基に「いつ・何回・どのように回答したか」を明確に伝える。

インターネットや SNS 上での書き込みがあった場合は、削除される可能性もあるため、スクリーンショット等で保存して証拠を残す。

### (3) 顧客等の権利の尊重

顧客対応に当たっては、消費者基本法で規定される消費者の権利など、顧客等の権利を十分尊重した対応が求められます。ただし、顧客等にどのような背景や事情があっても、「暴力や暴言などの行為に耐える必要はない」ことは当然です。

また、令和6年4月1日から、事業者による障害のある人への合理的配慮の提供が義務化されており、基本的な考え方を理解しておく必要があります。

(参考) 政府広報オンラインHPより抜粋

#### ○不当な差別的取扱いとは？

- 障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否したり、サービスなどの提供に当たって場所や時間帯を制限したりするなど、障害のない人と異なる取扱いをして障害のある人を不利に扱うことをいいます。障害者差別解消法では「不当な差別的取扱い」を禁止しています。

#### ○「合理的配慮の提供」とは？

- 社会生活において提供されている設備やサービスなどは障害のない人には簡単に利用できる一方で、障害のある人にとっては利用が難しく、結果として障害のある人の活動を制限してしまっている場合があります。このような、障害のある人にとっての社会的なバリアについて、個々の場面で障害のある人から「社会的なバリアを取り除いてほしい」という意思が示された場合には、その実施に伴う負担が過重でない範囲で、バリアを取り除くために必要かつ合理的な対応をすることとされています。これを「合理的配慮の提供」といいます。

#### ○合理的配慮の範囲

- 合理的配慮は事業者等の事務や事業の目的・内容・機能に照らし、次の三つを満たすものでなくてはなりません。
  1. 必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること。
  2. 障害のない人との比較において、同等の機会の提供を受けるためのものであること。
  3. 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと。
- また、先述のとおり合理的配慮の提供については、その提供に伴う負担が過重でないことも要件となります。

#### ○「過重な負担」かどうかの判断は？

- 合理的配慮の提供が、各事業者にとって「過重な負担」かどうかの判断は、以下の要素などを考慮して、個別の事案ごとに具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。
  1. 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
  2. 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
  3. 費用・負担の程度
  4. 事務・事業規模財政・財務状況

## 5 カスタマーハラスメントへの対応

### (1) カスタマーハラスメントの判断

当社では、「カスタマーハラスメントの定義」に基づき、ケアマネジャーや職員の就業環境を害するようなご利用者やご家族からの著しい迷惑行為があった場合、カスタマーハラスメントとして毅然と対応します。

判断にあたっては、以下の観点を総合的に踏まえ、冷静かつ組織的に検討します。  
なお、これらは絶対的な基準ではなく、機械的な運用とならないよう十分に留意します。

#### ① 要求態様

- ・ 侮辱的な暴言、差別的・性的な発言、暴力や脅迫を伴う要求か  
(例:「馬鹿」「死ね」などの言葉、性的なからかいや発言)
- ・ 恐怖心を与えるような態度や大声での威嚇、個人を攻撃する言動か  
(例:「SNSに顔を載せるぞ」「地域に言いふらす」など)
- ・ 職員の顔や声を無断で録音・撮影し、インターネット上で公開する行為があるか

#### ② 要求内容

- ・ 不当な金銭や物品の要求があるか  
(例:「商品券を渡せ」「金を払え」など)
- ・ 土下座や過度な形での謝罪を強要していないか
- ・ 書面での謝罪を過度に要求していないか
- ・ 特定のケアマネジャーや職員の交代・解雇を繰り返し要求していないか

#### ③ 時間・回数・頻度

- ・ 大声や威嚇的な言動が一定時間以上続いているか  
※侮辱的・差別的・性的な言動は、時間の長さに関わらず直ちに判断対象とする
- ・ 退去を複数回求めても居座り続けているか
- ・ 対応不可能な要求が繰り返し行われているか
- ・ 業務時間外(早朝・深夜)に何度も電話をかけるなど、職員の生活を著しく妨げているか

## （２）カスタマーハラスメントへの対応の流れ

### 録音による対策

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たにも関わらず、著しい迷惑行為が収まらない場合、現場責任者を含めて組織的な対応へ移行します。

当社では、カスタマーハラスメントが予想される外での面談には、録音機能付きボイスレコーダーを携帯させます。事務所内での面談対応時には、ウェブカメラ等を設置したパソコンを活用し、録画環境を整備しています。

顧客対応中（電話対応も含む）に、言動に懸念を感じた場合や、やり取りを記録しておく必要があると判断した場合には、「録音（または録画）させていただきます」と明示した上で録音等を開始します。

録音には、以下の意図があります：

- ・ 発言の抑制を促し、冷静な話し合いの継続を図ること
- ・ 記録を客観的な証拠として保存し、後日必要な検証を可能とすること

なお、録音・録画した内容については、必要に応じて文字起こしを行い、ハラスメント行為に該当するかどうかを第三者的視点から判断できる材料とします。

録音・録画の実施は、顧客との信頼関係を損なわないよう、丁寧に説明した上で実施することとし、録音・録画の内容は適切に管理・保管いたします。個別の事情を十分に配慮し、真摯かつ丁寧に対応したにも関わらず、著しい迷惑行為が収まらない場合、現場監督者を含め、組織的な対応に移行します。

#### ① 一次対応者（ケアマネジャー・職員）の判断

- ・ 苦情や要望が止まらず、大声・威嚇・無断での録音・撮影などの迷惑行為が続く場合は、行為の中止を求める。
- ・ それでも改善されない場合、対応を一時中断し、複数人での対応や記録（メモ・録音）など「組織対応」に切り替える。
- ・ カスタマーハラスメントの可能性があると感じた際は、現場責任者に速やかに報告し、録音や離席等の対応の方針を相談する。

#### ② 二次対応者（責任者）の判断

- ・ 一次対応者からの報告を受け、ご利用者やご家族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、責任者が直接対応を引き継ぐ。
- ・ 一次対応者と相手を引き離し、安全を最優先に確保する。
- ・ 「組織としての見解であること」「説明を尽くしたこと」「これ以上の議論は継続できないこと」を明確に伝える。
- ・ 継続対応が業務や他利用者への支障になる場合、対応を中止する判断を行う。

### ③ 警告・退去の命令

- ・ 負担の大きい膠着状態が一定時間（例：20～30分）続いた場合は、責任者が対応の中止を宣言し、相手に伝える。
- ・ それでも迷惑行為が続く場合は、警告のうえ退去を命令する。
- ・ 暴力やその予兆が見られた場合は、その時点で即時対応を中止し、退去を求める。
- ・ 退去命令に従わない場合は、最終警告を行い、それでも改善がない場合は警察への通報を検討する。

### (3) 警察との連携

カスタマーハラスメントは、違法性のある迷惑行為であれば刑法等に抵触します。当社においては、こうした行為が見られた場合、以下のとおり、警察と連携して厳正に対処することとします。

なお、暴力行為や器物破損など、身の危険を感じた場合は、その時点で速やかに警察に通報します。

#### ① 対応の中止を伝える

- ・従業員の心理的負担や周囲の客への影響を考慮し、対応の中止を利用者等に伝える。
- ・対応の中止は現場監督者を含めた複数名で判断する。

#### ② 行為の中止を求める

- ・迷惑行為を止めるよう顧客等に伝える。2、3度繰り返す。

#### ③ 退去を命令する

- ・迷惑行為を止めない場合、施設管理権に基づき退去を命じる。2、3度繰り返す。

#### ④ 警察に通報する

- ・繰り返し退去を命じても退去しない場合、最終警告する。
- ・なお退去しない場合、警察に通報する。

※緊急時：「110 番」

※それ以外：所轄警察署、# 9 1 1 0（警察相談専用電話）

#### ⑤ 警察官に状況を説明する

- ・警察官の現場到着後、これまでの状況を説明し、録画・録音がある場合は、内容を確認してもらう。その際、顧客を退去させたい旨を明確に伝える。
- ・迷惑行為を行う顧客を指導するよう依頼する。
- ・警察官の到着前に相手が立ち去った場合でも、再訪する恐れがある場合は「相手は立ち去ったが再訪する恐れがある」として情報連携しておく。

## 【カスタマーハラスメント対応フロー】

### 【STEP1】カスハラかどうか判断する

以下の3つの視点から、迷惑行為が「カスハラ」に該当するかを検討。

要求態様: 暴言、大声、威圧的な態度、SNSでの晒し行為、無断撮影など

要求内容: 不当な謝罪や金品、土下座、解雇などを強要しているか

時間・頻度: 長時間の居座り、何度も同じ要求を繰り返す、営業時間外の連絡など

※どれか1つでも悪質であれば、ハラスメントとして扱う。

まずは一次対応者が行為の中止を求め、改善なしであれば → 対応を一時中断、複数人・記録体制へ移行。

二次対応者(責任者) 大橋麻樹に連絡がつくようであれば、まず指示を仰ぐ。

### 【STEP2】録音・録画で対応を始める

外での面談や電話は、ボイスレコーダーで録音する。

事務所内なら、カメラマイク付きPCで録画する。

対応中に異変を感じたら:

「録音(録画)させていただきます」と伝え、記録を開始する。

記録は冷静な対応の促しと、証拠保全が目的。

守秘義務に配慮した上、必要に応じて文字記録を行い、客観的に検討。

### 【STEP3】対応を継続するか判断する

従業員の安全・精神的負担に配慮しながら対応。

相手が過剰な行為を続ける場合は、次のように告げる:

「これ以上のやり取りは難しいため、対応を終了いたします。」

膠着状態が20～30分続く → 中止宣言

その後も迷惑行為が続く場合には、退去命令へ移行。

二次対応者(責任者) 大橋麻樹は、事実確認(利用者・家族・従業員) カスハラ該当と判断 → 責任者が直接対応、安全確保(一次対応者と引き離す)、業務や他利用者に支障 → 対応中止 必要な判断と対応をとる。

### 【STEP4】退去命令・最終警告

状況がエスカレートしていると判断したら:

「お引き取りをお願いします。従っていただけない場合、警察に連絡いたします。」

緊急性があり、二次対応者と連絡が取れない場合は、一次対応者が判断。

または、二次対応者(責任者) 大橋麻樹が判断。

それでも従わない場合は、警察への通報を検討。暴力や予兆 → 即時退去要求

### 【STEP5】警察への通報・連携

身の危険や業務への重大な支障を感じたら、以下の通り行動:

即時通報(110番)

落ち着いた状況なら: #9110(警察相談)や所轄署へ

警察が来たら以下を説明:

一連の経緯(録音・録画があれば提示)

「退去してほしい」という明確な意思

顧客が再訪しそうな場合、その可能性も共有

#### (4) 行為別の対応例

以下の行為別に、具体的な対応例を示します。

##### ① 暴言

- ・ 暴言で返すことなく丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応する。
- ・ 怒声を発し、周囲の客に恐怖感等を生じさせる場合、怒声を抑えて冷静に発言するよう注意を促す。
- ・ 不用意な発言をしないよう細心の注意を払い、発言は必要最小限にとどめる。不必要な議論に立ち入らない。
- ・ 迷惑行為であることを明確に伝え、対応できない旨を伝える。
- ・ それでもなお暴言が繰り返される場合、対応を打ち切る。
- ・ 録音・録画・対応記録などを残し、事後に検証できるようにする。

##### ② 執拗な要求

- ・ 同じ要求が何度も繰り返された場合、早い段階でこれ以上対応できない旨を明確に伝える。
- ・ 「60分」を超過した場合、警察に相談する旨を明確に伝える。
- ・ 顧客等が聞き入れない場合、現場監督者に報告し、現場監督者から顧客等に最終的な退去要求をする。
- ・ それでもなお聞き入れられない場合、現場監督者から警察に通報する。

##### ③ 土下座の要求

- ・ 暴言で返すことなく丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応する。  
(例) そのような対応はできません。
- ・ 明確に迷惑行為であることから対応できない旨を伝える。  
(例) これ以上お客様とはお話できません。
- ・ 録音・録画・対応記録などを残し、事後に検証できるようにする。
- ・ 顧客等が聞き入れない場合、現場監督者に報告し、現場監督者から顧客等に最終的な退去命令をする。

##### ④ 暴行

- ・ 刑法第208条の暴行罪に該当するため、現場監督者の判断を待つことなく、ただちに警察に通報する。
- ・ 更なる暴力行為や他の客や就業者への危害が及ぶ可能性があるため、現場監督者を含め、複数人に対応する。
- ・ 録音・録画・対応記録などを残し、証拠として提出できるようにする。

##### ⑤ 高圧的な言動

- ・ 曖昧な発言又はぶれた発言は避けるとともに、早く解決を図ろうとして、その場逃れの安易な妥協をしない。
- ・ 誤った発言をした場合、速やかに明確に訂正する。
- ・ 顧客等が自らの主張を一方的に強弁し、又は他社の事例を引き合いに不当な要求を行っても、明確に拒否する。事実関係が不明なまま要求を認めない。



⑥ 長時間の拘束

- ・顧客等から何度も同じ主張が繰り返され、堂々巡りの状況が続いた場合、対応を打ち切る旨を伝える。
- ・「30分」を超過した場合、要求に応じられない旨を伝え、対応を打ち切る（電話を切る）。

⑦ セクシャルハラスメント

- ・顧客等に性的な言動で不快になった旨を明確に伝える。
- ・顧客等に全くセクハラを意識がない場合、例えば、厚生労働省などで提示されている性的な言動の例を示し、こうした言動をしないよう伝える。  
（例）性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すこと、性的な関係を強要すること、必要なく身体へ接触すること、わいせつ図画を配布・掲示することなど
- ・顧客等が言動を改めない場合、その場でサービスの提供を打ち切る旨を伝え、速やかに現場監督者に報告する。

## 6 社内の体制

### (1) 相談・対応体制の整備（自衛的仕組みの構築）

当社は、カスタマーハラスメントへの対応を「ひとりで抱え込まずに対処する」ことを基本方針としています。代表が相談窓口を担当し、必要に応じて外部の専門家と連携し、適切な助言や支援を受けられる体制を整えています。

また、カスハラ対応の過程では、記録・証拠の保全を徹底し、冷静かつ法的に妥当な方法で対応することを重視します。相談に当たっては、相談者や相談内容に関係する者のプライバシーや名誉を尊重し、知り得た事実の秘密を厳守します。また、相談等を理由に不利益な取扱いをされることは一切ありません。

#### ① 相談・対応窓口

【一次対応】

担当：代表者 大橋麻樹

連絡方法：電話 03-5654-6937/090-1739-8031／メール [ikyotakukaigo@gmail.com](mailto:ikyotakukaigo@gmail.com)／対面／オンライン面談（予約制）

【外部支援（必要に応じて相談・連携）】

葛飾警察署 03-3695-0110

亀有警察署 03-3607-0110

葛飾区 法律相談（弁護士・無料・要予約）予約・問い合わせ電話 03-5654-8612～5（直通）

毎週月曜日～金曜日：午後1時から午後4時40分

第1木曜日のみ：午前8時40分から午後4時40分

第2水曜日のみ：午後1時から午後7時20分

法テラス 0570-078-374

#### ② 相談・対応方法

日時・内容を記録し、音声録音やメール保存などの証拠を可能な限り確保します。

明らかに威圧的または継続的な言動が見られる場合は、速やかに外部に相談し、対応方針を検討します。

必要に応じて、対応を中断したり、文書にて注意喚起・対応拒否を行うこともあります。

#### ③ 判断と対応の流れ

・相談対応者は、以下の手順で相談対応を実施する。

✓相談者から聞き取りを行い、発生時の事実関係を確認する。ただし、フラッシュバックによる二次被害が生じないよう、事案に応じて、状況を把握する現場監督者等に確認する。

✓相談者が証拠（対応記録メモ、写真、録音・録画データ等）を保有していれば、内容を確認する。

✓客観的な証拠等に基づき、顧客等の要求内容の妥当性、要求態様の相当性などを検討し、

カスタマーハラスメントに当たる行為か判断する。

✓カスタマーハラスメントと判断した場合、「5 カスタマーハラスメントへの対応」に基づき、対応の中止や警察への通報など、適切な対応方法を指示する。

✓カスタマーハラスメントではないと判断した場合、通常のクレーム対応として、適切な対応方法を指示する。

✓顧客等からの暴力やセクシャルハラスメントなど、緊急性を伴う状況を確認した場合、現場監督者または相談対応者が対応を代わり、顧客等から従業員を引き離す。また、状況に応じて警察や弁護士と連絡を取りながら、安全を確保する。

#### ④ 相談対応者の留意事項

・相談対応者は、以下の事項に留意して相談対応を実施する。

✓初期対応が非常に重要であり、適切、迅速に対応する。

✓相談者にプライバシーを保護し不利益な取扱いをしない旨を伝える。

✓相談者が対面の相談を望まない場合、他の方法を教示する。

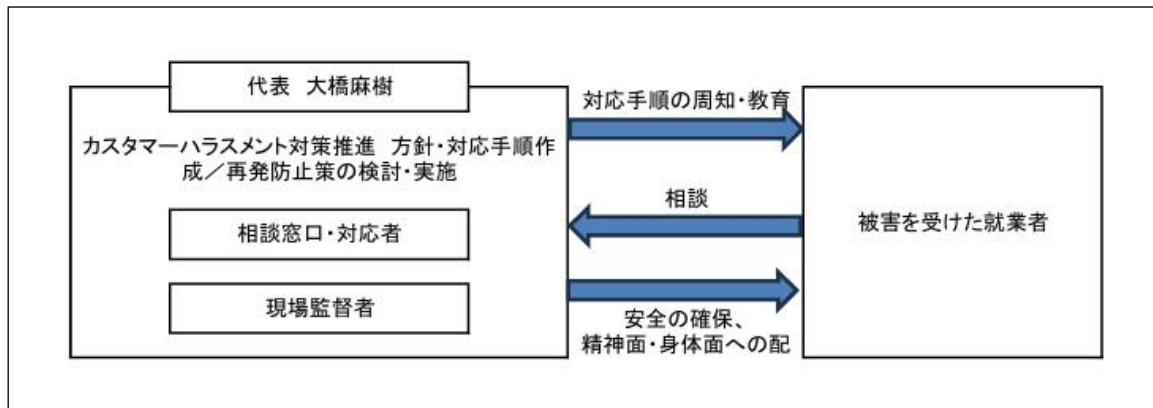
✓相談者の心身の状況に配慮するとともに、話に真摯に耳を傾け、意向に沿いながら、詰問にならないよう丁寧に聞く。

✓相談者にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、精神科医等の専門家に相談対応を依頼する。

✓相談者が顧客等からセクシャルハラスメントを受けた事案の場合、相談者の希望に応じて同性の相談対応者が対応する。

✓事案に応じて、相談対応者のみで対応することが難しいと判断した場合、外部支援に相談する。

【相談対応フロー】



## (2) 再発防止の取組

カスタマーハラスメントの発生後、再発防止に向けて以下の取組を実施します。

### ① メッセージ発信

- ・従業員、特に現場監督者に向けて注意喚起等のメッセージを発信する。
- ・カスタマーハラスメントは、現場監督者や従業員の責任ではないこと、事案の報告や相談によって人事評価が下がることはないこと、適切に報告した場合は逆に評価されることなど、併せて周知を徹底する。

### ② 事例の検証

- ・実際の事例を検証し、新たな防止対策の検討、対応マニュアルの改定、研修の見直しや改善等に役立てる。
- ・従業員のプライバシーに配慮しつつ、同様の問題が発生しないよう、社内会議で情報共有する。
- ・カスタマーハラスメントの端緒が、従業員の不適切な言動や対応にあった場合、その問題点等を改善するための取組を検討する。

### ③ 研修の実施

- ・事例発生に関わらず定期的な研修を実施する。
- ・社内研修に加え、社外セミナー等も活用する。

### ④ 取組の見直し

- ・過去の従業員の相談内容の変化、相談件数の推移、相談対応者の感想等を材料にして、定期的に取り組の見直しを図る。
- ・取組の見直しに当たっては、社内アンケート調査の結果等を参考にしながら衛生委員会における議論等を実施する。

### (3) 研修の実施

経営者や現場監督者を含め、当社の全ての従業員が顧客等からのクレーム、カスタマーハラスメントに対して適切に対応できるよう、以下の事項を基本として定期的な対応研修を実施します。

- ① カスタマーハラスメントに関する基本知識
- ② クレームへの対応
- ③ カスタマーハラスメントへの対応
- ④ 組織的な対応
- ⑤ 従業員のフォロー

その際、カスタマーハラスメントの判断基準、クレーム対応の基本的な手順、顧客等への接し方のポイント、ケーススタディ、ロールプレイングなど、現場で実践する上で役立つ内容を盛り込むこととします。

## 7 企業間取引におけるカスタマーハラスメント

### (1) ハラスメント防止の基本姿勢

当社においては、以下の「ハラスメント防止基本方針」を定めており、カスタマーハラスメントも対象に含まれています。

#### ハラスメント防止基本方針

##### 1. ハラスメント防止の基本姿勢

ハラスメント行為は人権に係る重要な問題であり、従業員の尊厳を傷つけ就業環境の悪化を招く点で絶対に許されない行為です。当社は、ハラスメント行為を決して許さず、あらゆる従業員が互いに尊重しあう、安全で快適な就業環境づくりに取り組みます。

##### 2. ハラスメントの定義

ハラスメントとは、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、SOGI ハラスメント、マタニティハラスメント、パタニティハラスメント、カスタマーハラスメント、就活ハラスメントなどを指します。

##### 3. 対象者

ハラスメント防止の対象者は全ての従業員です。役員、正社員のほか、嘱託社員や派遣社員なども含まれます。また、取引先企業の経営者や従業員、当社への入社を希望する学生やインターンシップ生など、当社以外の者に対してもハラスメント行為を行ってはなりません。

##### 4. 相談窓口

ハラスメントに関する相談・苦情および通報窓口は、代表者 大橋麻樹 03-5654-6937/090-1739-8031 です。すべての従業員は、窓口担当者に相談および苦情の申出、または匿名での通報が可能です。相談・通報内容に関する情報や個人情報は厳重に管理・保護されます。

##### 5. 懲戒処分

就業規則に定める懲戒事由に該当するハラスメントの事実が認められた場合、懲戒処分を行います。業務時間内であるか時間外であるかを問わず、当社の名誉や信用を傷つけるようなハラスメントを行った従業員に対しては厳正に対処します。

ハラスメントの事実を通報した相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した方に不利益な取扱いはい行いません。また、相談者や通報者本人に対して不利益な取扱いや嫌がらせ等を行った従業員がいた場合、上記と同様、就業規則に基づく懲戒処分を行います。

## (2) 取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止

取引先企業の経営者や従業員に対するハラスメントは、カスタマーハラスメントに当たります。全ての従業員は、取引に当たっては、当社の従業員と同様に言動に十分注意してください。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」よう十分な配慮が必要です。

令和4年2月に厚生労働省が公表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、「取引先と良好な関係を築くための好事例」や「取引先との接し方に関する留意点」が示されています。こうした視点も参考に、適正な企業間取引を推進します。

(参考) 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」より

### ○取引先と良好な関係を築くための好事例

- ・ 取引先はパートナー企業、取引先からの派遣従業員はパートナー従業員と呼び、自社従業員と同様に扱っている。
- ・ 会社として、各取引先にアンケートを実施している。回答企業は無記名とし、「自社の社員が暴言をはいていませんか」等の設問を設け、問題のある部署にはヒアリングを行うようにしている。
- ・ 企業の行動指針として、「取引先との関係」の項目を設け、自社従業員に他社従業員への接し方の注意について周知している。
- ・ 被害者だけでなく、加害者にならないよう、コンプライアンスという観点で教育している。また、E ラーニング等を通して商習慣の中で過度な要求がないよう、取引先への伝え方等について指導している。

### ○取引先との接し方に関する留意点

- ・ 業務の発注者、資材の購入者等、実質的に優位な立場にある企業が、取引先企業に過大な要求を課し、それに応えられない際に厳しく叱責する、取引を停止することや、業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせることは、独占禁止法上の優越的地位の濫用や下請法上の不当な経済上の利益の提供要請に該当し、刑事罰や行政処分を受ける可能性があります。
- ・ ハラスメント以前に、取引先企業の利益を不当に侵害するような行為は控えなければなりません。



### (3) カスタマーハラスメントの事実確認

当社と取引先企業との間でカスタマーハラスメントが発生した可能性がある場合、以下のとおり対応します。

- ① 従業員が取引先企業からカスタマーハラスメントを受けた可能性がある場合
  - ・従業員からの相談に対応する。
    - ✓「6 社内体制の整備」に記載の内容に基づき対応する。
  - ・取引先企業に対して協力を依頼する。
    - ✓取引先企業に対して事実関係の確認の協力を依頼する。
    - ✓協力依頼の際は、先入観や偏見を排除し、双方の信頼関係に基づき、適切な情報提供と調査協力を求める。
  - ・取引先企業と共同で事実関係を確認する。
    - ✓あらかじめ取引先企業との間で決めた調査方法に基づき、双方が協力して取引先の従業員から事実関係を確認する。
    - ✓状況に応じて外部相談員に相談する。
    - ✓ハラスメント行為が確認された場合、取引先企業と連携して、適切な措置を取るための対応策を共同で検討する。
- ② 従業員が取引先企業にカスタマーハラスメントを行った可能性がある場合
  - ・取引先企業の依頼に対して協力する。
    - ✓取引先企業からハラスメントに関する事実関係の確認の協力依頼があった場合、先入観や偏見を排除し、双方の信頼関係に基づき、適切な情報提供と調査協力を行う。
    - ✓協力を求められたことを理由として、取引先企業との契約を解除するなどの不利益な取扱いを行わない。
  - ・取引先企業と共同で事実関係を確認する。
    - ✓あらかじめ取引先企業との間で決めた調査方法に基づき、双方が協力して自社の従業員から事実関係を確認する。
    - ✓状況に応じて外部相談員に相談する。
  - ・カスタマーハラスメントを行った従業員に対して適切な措置をとる。
    - ✓ハラスメント行為が確認された場合、取引先企業と連携して、適切な措置を取るための対応策を共同で検討する。
    - ✓行為の悪質性等を勘案し、必要に応じて、人事部に報告した上で、就業規則に基づく懲戒処分の手続に移行する。

## 8 参考資料

(1) 110 番について ※警視庁HPを基に作成

- ① 110 番通報で伝えること
  - ・ 何があったか
  - ・ 通報の何分前のことか
  - ・ 場所（住所や目標となる店舗や建物、階数等）
  - ・ 被害や目撃の状況、けが人の有無
  - ・ 犯人について（性別、人数、年齢、服装や逃走方向等）
- ② 正しい場所を伝える
  - ・ 警察官がすばやく現場に到着するために、110 番通報では正しい場所を伝える。
  - ・ 通報（発生）場所がわからないときは、交差点の名前や近くの建物の名前を伝える。
- ③ 110 番につながらない時は
  - ・ 災害、停電、携帯電話回線のトラブルなどの影響により、通信障害が発生し、110 番通報できなくなった場合は、慌てることなく、周囲に助けを求めて、他のキャリアの携帯電話、固定電話、公衆電話を利用して通報する。
  - ・ あらかじめ、自宅や勤務先等の周辺の警察署や交番の所在地を確認しておき、有事の際は、直接訴え出る。
  - ・ パトロール中の警察官やパトカーに直接訴え出る。
- ④ 110 番映像通報システム
  - ・ 音声だけでは把握が難しい事件・事故等の現場の状況を、通報者のスマートフォン又はタブレット端末で撮影し、写真や映像とともに警察へ通報することができるシステム。

(2) #9110 について ※警視庁HPを基に作成

① 警察に対する相談があるときは？

- ・ お困りごとや不安に思うことなど、警察に相談したいことがあるときには、警察相談ダイヤル#9110 をご利用ください。
- ・ 警視庁総合相談センターでは、相談内容に応じて、相談窓口等をご案内します。
- ・ 相談は、最寄りの警察署でも直接受け付けています。

② 警視庁総合相談センター

- ・ 110 番の前に「#9」をつけて#9110 にかけてください。
- ・ 電話：#9110（東京都内でダイヤルすると当センターにつながります。）  
※都県境では、他県につながる場合があります。
- ・ 電話：03-3501-0110（東京都を管轄する当センターにつながります。）