

本マニュアルを参考に現場の実態に即した内容の独自マニュアルを作成してください！

1. 総論

Check!



マニュアルの作成目的

- ・カスハラは就業者の心に大きな負担を与える深刻な問題です。
愛知県では2025年7月に防止条例を制定し、カスハラの禁止を明確に規定しています。
- ・カスハラの防止に向けて、自社の事業特性に応じた自社マニュアルを作り、会社全体で対応できるようにすることが重要です。
- ・自社で対策が難しい中小企業・小規模事業者のため、業界団体が基準となる業界マニュアルを作成し、業界に所属する事業を支援することも重要です。

Check!



マニュアルの作成の効果

就業者が安心して働ける環境づくりや、就業者の主体的な行動が期待できます。

Check!



カスハラの基本事項

- ・マニュアルにおいて、自社のカスハラの定義を明示してください。
県条例では、右の①～③の3つの要件が揃うとカスハラとしています。
- ・カスハラの判断にあたっては、「内容」と「手段・態様」に着目し、複数の観点から総合的に行うことが望ましいです。
- ・判断基準は業種・業態の特性の違いを踏まえて作成してください。



2. カスタマーハラスメント防止の対応策

防止対策の一連の流れを理解し、対応ステージ別に応じた対策を講じてください。

(1) 事前予防

- ・カスハラの実態把握
- ・事業者の基本方針・基本姿勢の周知・啓発
- ・被害を受けた就業者のための相談体制の整備
- ・カスハラ防止対策マニュアルの作成
- ・就業者への教育・研修

(2) 初動対応

- ・事実関係の確認、カスハラの判断
- ・カスハラ行為者への対応
- ・被害にあった就業者への配慮
- ・周囲の就業者の対応

(3) 事後対応

- ・被害にあった就業者への対応
- ・再発防止のための取組
- ・就業者への継続的な教育

(1)事前予防

Check!

カスハラの実態把握

- ・社内アンケート・ヒアリングを実施し、カスハラだけでなく、対応困難だったクレームを含め、幅広く収集してください。
- ・収集した情報を基に、自社でどのようなクレームやカスハラがあるか把握してください。内容を分析し、共通点を見つけ出し、解決方法を検討してください。

Check!

事業者の基本方針・基本姿勢の周知・啓発

- ・経営者が自社のカスハラ対策への取組姿勢を明確に示すことが重要です。
- ・自社の基本方針・基本姿勢を策定し、社内外に広く周知してください。HPやSNSでの発信、店舗内での掲示により、行為者に対する抑止効果も期待できます。

<基本方針の記載項目例>

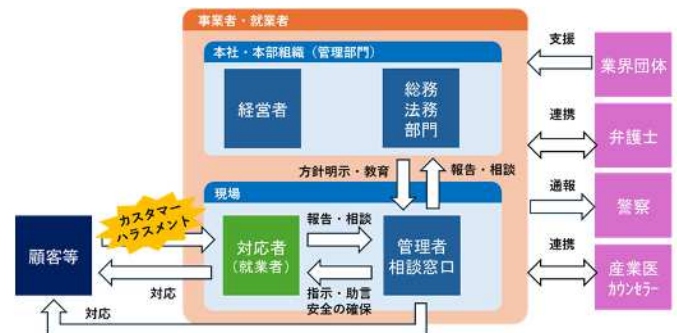
- ・カスハラの定義、具体例
- ・社内対応
 - －従業員のケア、相談窓口の設置、弁護士との連携・警察への通報 等
- ・社外対応
 - －対応の中止、サービス提供中止 等

Check!

被害を受けた就業者のための相談体制の整備

- ・カスハラ行為を受けた際に迅速に対応できるよう、事前に社内相談窓口を設置してください。
- ・相談対応者を事前に決めてください。(相談者の上司や現場の管理監督者など)
- ・経営者や総務部門も一緒になって、会社全体で対処することが重要です。
- ・状況によっては弁護士等との連携や警察への通報が必要な場合もあるため、連絡手順等を事前に決めておいてください。
- ・相談対応者が適切に対応できるよう、教育や研修を通じて相談スキルを高めてください。

<相談体制の例(本社と現場が異なる場合)>



Check!

カスハラ防止対策マニュアルの作成

- ・就業者にカスハラへの理解を深めてもらうとともに、発生時に迅速かつ適切に対応できるよう、マニュアルを整備することが重要です。
- ・「事前防止」、「初動対応」、「事後対応」の場面ごとに具体的な内容を明示してください。

Check!

就業者への教育・研修

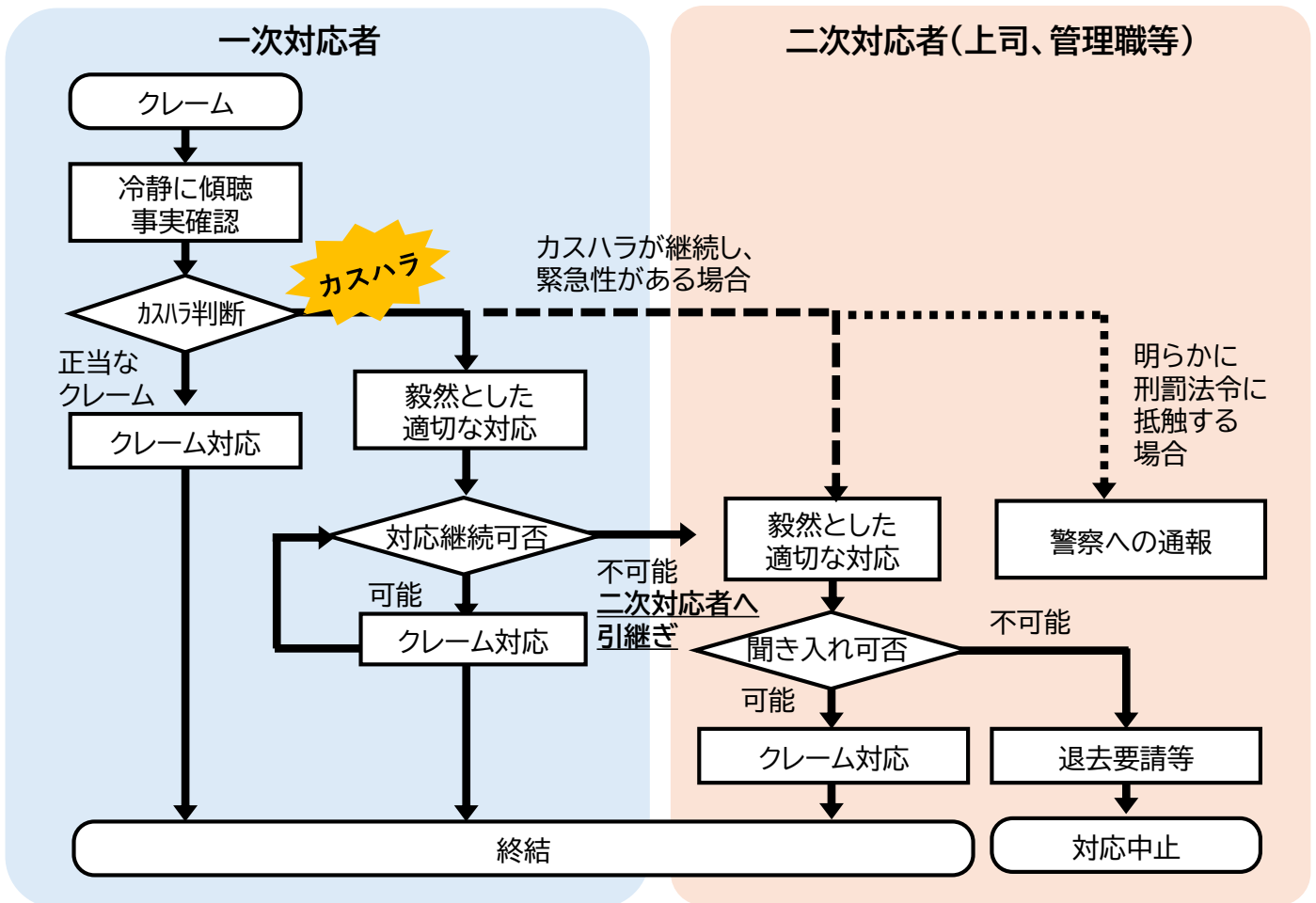
- ・マニュアルを配布するだけでは十分な効果を望めません。併せて就業者への教育・研修を実施してください。
- ・カスハラ対応だけでなく、通常の接客やクレーム対応も学べる内容が望ましいです。顧客との良好な関係を結ぶことの意識づけができ、カスハラの事前防止につながります。

<教育・研修内容の例>

- ・カスハラの基礎知識
 - －カスハラの定義、社会的背景、クレームとカスハラの違い
- ・カスハラ防止の基本となるクレーム対応
 - －基本スキル(言葉使い、接客マナー)
 - －クレーム対応の基本手順
- ・カスハラへの対応手順
 - －自社の基本方針・基本姿勢、カスハラ対応手順、就業者のカスハラ禁止
- ・事業者による就業者のフォロー
 - －就業者への配慮、メンタル相談

(2)初動対応

<初動対応の流れの一例>



事実関係の確認・カスハラの判断

- 顧客等の話を冷静に傾聴するなど、事実確認を行い、カスハラか判断してください。
- 相談時点でカスハラが継続している場合は、就業者の安全確保を最優先に対応してください。



カスハラ行為者への対応

- 職場の上司や同僚など複数名で対応してください。
- やむを得ず独りで対応しなければならない場合には、対応の正当性を証明できるよう、業務中の状況を録音・録画できる環境を整備しておくことが望めます。
- カスハラ行為者には、毅然とした適切な対応を行うことが必要です。



被害にあった就業者への配慮

- 被害を受けた就業者からしっかりと話を聞き、必要な場合には休憩を促してください。状況が深刻な場合は、メンタルヘルス相談の受診を勧めるなどしてください。
- 特定の就業者にカスハラが継続的に繰り返される場合、対応者の交代や複数名による対応など、就業者が安心して働ける職場環境を整えてください。



周囲の就業者の対応

- 周囲の就業者は、カスハラが発生していると疑われる場面において、その状況を冷静に観察し、声や目線で支援の意思を伝えるようにしてください。
- (カスハラ対応への)助けが必要だと感じた場合には、相談窓口や相談対応者へ情報を伝達し、支援を求めてください。

(3)事後対応



被害にあった就業者への対応

- ・被害を受けた就業者への対応は、場合により継続的に実施する必要があります。
- ・必要に応じて担当業務の変更やメンタルヘルスケアを行ってください。



再発防止のための取組

- ・カスハラ被害内容を記録し、関係部署と連携して対応を決めてください。
- ・一連の対応が終了した後、再発防止に向けて、マニュアルの見直しを行ってください。



就業者への継続的な教育

- ・ロールプレイ型研修で、実際の事例を使って対応の練習を行うことが有効です。
- ・eラーニングや動画で、いつでも繰り返し学べる体制を整備し、就業者に広めてください。

(4)その他の取組



他の事業者との連携

- ・カスハラへの対応は事業者・就業者だけでは困難な場合があり、その際は弁護士との連携や警察への通報、外部機関や他の事業者に協力を求めることが重要です。
- ・継続的な嫌がらせなどにより法的措置が必要な場合は、顧問弁護士や弁護士会の法律相談センター等に相談してください。
- ・明らかに刑罰法令に抵触する場合には、速やかに警察に通報してください。



業界団体の役割

- ・カスハラは業種・業態によって異なる場合があるため、業界団体が率先して取組を進めることが重要です。

<業界団体に期待する役割>

- ・情報共有のハブとしての機能
- ・対応方針の策定支援
- ・教育・研修の実施
- ・行政や専門機関との連携窓口

(5)事業者間取引時の取組



事業者間取引時における注意点

- ・顧客や発注者の立場においても、取引先を対等なパートナーとして尊重してください。
- ・無理な要求や理不尽な指示は避け、言動に気をつけ、丁寧かつ冷静に対応してください。
- ・自社の就業者に研修を行い、顧客等の立場でカスハラを行わない意識を持たせてください。

詳しい内容は、「あいちカスハラ防止対策ナビ」のマニュアル本文をご確認ください！

問合せ先

愛知県労働局労働福祉課労使関係グループ

電話：052-954-6361(平日8:45～17:30)

住所：名古屋市中区三の丸三丁目1番2号



あいちカスハラ防止対策ナビ