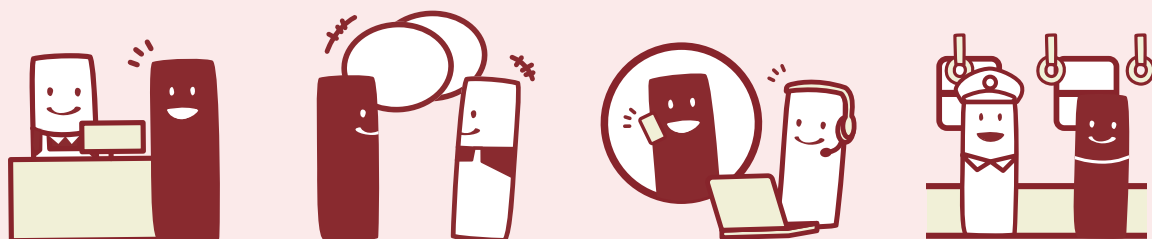


AICHI
NO
NOカスハラ

愛知県
カスタマーハラスメント防止対策
各団体共通マニュアル

事例編



目次

第3章 具体的な対応例	1
1. 行為分類（手段・態様）ごとの具体的な対応例	2
（1）身体的な攻撃	2
（2）精神的な攻撃	3
（3）威圧的な言動	4
（4）継続的な・執拗な言動	5
（5）拘束的な言動	6
（6）性的な言動	7
（7）就業者個人への攻撃・嫌がらせ	8
2. 就業者が顧客等に不適切な対応を行った場合の例	9
（1）接客態度を軽視したことにより暴言・威圧行為に発展	9
（2）顧客の要望の確認不足により居座り・不退去行為に発展	10
（3）不適切な発言を行ったことにより脅迫・人格否定に発展	11
第4章 業界別・事業者別の取組事例	12
1. 業界団体の取組事例	13
（1）旅客運送業におけるカスハラ	13
（2）介護・福祉業界におけるカスハラ	14
（3）生活関連サービス業におけるカスハラ	15
（4）教育・学習支援業におけるカスハラ	16
（5）サービス業におけるカスハラ	18
（6）公務等の行政サービスにおけるカスハラ	17
2. 個別事業者の取組事例	19
（1）小売業における取組事例	19
（2）鉄道業における取組事例	20
（3）娯楽業における取組事例	21
（4）情報通信業における取組事例	22
（5）金融業における取組事例	23
（6）製造業における取組事例	24
（7）医療業における取組事例	25
第5章 その他	26
1. よくある質問（Q&A）	26
2. 関連法令	28
3. 愛知県カスタマーハラスメント防止条例	31
4. 指針（ガイドライン）	34
5. 対応チェックリスト	37
6. 自社マニュアルのひな型	39

第3章 具体的な対応例

本章では、業界団体・事業者からのヒアリング調査の内容を基に、顧客等からカスハラ行為を受けた際の具体的な対応例を記載しています。

対応例は以下のとおりカスハラの行為分類（手段・態様）ごとに分け、それぞれについて具体的な行為・初動対応・事後対応を示しています。

- （１）身体的な攻撃
- （２）精神的な攻撃
- （３）威圧的な言動
- （４）継続的な・執拗な言動
- （５）拘束的な言動
- （６）性的な言動
- （７）就業者個人への攻撃・嫌がらせ

実際にマニュアルを作成する際には、行為分類ごとに対応例を記載することが効果的です。

p. 50 のひな型に示された対応例も合わせて参考にしてください。

※ なお、上記の内容はあくまで例示です。該当しない場合であっても、「社会通念上許容される範囲を超えた内容」の言動は、カスハラに該当する可能性がありますので、総合的に判断してください。

また、カスハラは「就業者が顧客等に不適切な対応を行った場合」に発生することもあります。そのため、事例を示し、行為の問題点や、その後取るべき初動対応例や事後対応例を記載しています。

- （１）接客態度を軽視したことにより暴言・威圧行為に発展
- （２）顧客の要望の確認不足により居座り・不退去行為に発展
- （３）不適切な発言を行ったことにより脅迫・人格否定に発展

これらの対応例を参考に、各業界団体・各事業者は、それぞれの業種・業態に応じた対策を講じてください。

1. 行為分類（手段・態様）ごとの具体的な対応例

1 身体的な攻撃

要求を通す手段として、殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、胸ぐらを掴む等、身体的危害を加える行為。他の顧客等や就業者へ被害が拡大する恐れがあるので、慎重かつ速やかな対応が求められます。

なお、刑罰法令に抵触すると判断した場合は、速やかに警察に通報するなど、厳格に対応を行い、就業者の安全確保に努めてください。

<対応例>

	例①	例②	例③
行為	客が商品の値下げを求めたが応じなかったため、客が怒り、その商品 ^① を投げつけてきた。	施設利用者から介護士が暴力 ^② を受けた。	採血時に、患者が嫌がって看護師の腕 ^③ をひっかき、出血させた。
初動対応	すぐさま上司 ^④ が駆けつけるとともに、対応スタッフ ^⑤ をバックヤードに避難させた上で、上司 ^⑥ が対応する。	介護士と施設利用者を物理的に引き離す。	あらかじめ定めておいた連絡手段で院内に周知し、複数の職員 ^⑦ が駆けつけ、その場で対応した。
事後対応	対応記録 ^⑧ を残し、店舗スタッフ ^⑨ と内容を共有し、今後の対応に生かす。	疲弊した介護士の勤務場所 ^⑩ の変更を行う。 臨床心理士等の専門家に相談対応 ^⑪ を依頼してアフターケア ^⑫ を行う。	被害のあった看護師に対し、ヒアリング ^⑬ を行い、メンタルケア ^⑭ を実施する。

Point!

【○ 望ましい対応例】

- ・就業者の安全を確保するため、顧客等と物理的な距離をとる。
- ・対応記録を残し、刑罰法令に抵触する場合は、速やかに警察に連絡できるよう自社マニュアルに連絡先を記載する。

【× 望ましくない対応例】

- ・就業者が引き続き行為者への対応を行う。

2 精神的な攻撃

要求が通らないことに対して、脅し、侮蔑的な言動などにより、就業者の尊厳や自尊心を傷つける行為。就業者が感情的な対応をとった場合には、その態度を捉えて事業者側の非を責めてくることもあるので冷静に対応することが重要です。

<対応例>

	例①	例②	例③
行為	顧客から電話により 対応困難なことを要求 され、「おまえでは駄目だ」と言われた。	保護者から年度途中のクラス替えを要求されたが、対応できない旨を伝えたと ころ暴言を吐かれた。	行政窓口の対応時間外に来庁し、申請手続きができなかったことに対し、 侮蔑的な言動により、不満を言い続けた。
初動対応	電話を保留し、 上司に状況を報告 し、相手方に対応者を変える旨を伝える。	丁寧に説明した上で、「 要求には答えられない 」と毅然と対応する。	冷静に傾聴 し、内容を正確に理解した上で、対応できない旨を伝える。
事後対応	類似事例の発生に備え、対応内容を 社内マニュアルに記載 する。	1人で抱え込まず、学年主任や校長等と 情報共有を行い、チームで対応 できるよう体制を整える。	対応マニュアルを作成 し、類似事例が発生した際に、窓口担当者が冷静に対応できるようにする。

Point!

【○ 望ましい対応例】

- ・冷静に傾聴し、対応できないことは毅然とした態度で伝える。
- ・マニュアルを作成し、類似事例が発生した場合に冷静に対応できるよう備える。

【× 望ましくない対応例】

- ・暴言や不満に対し、感情的に対応する。

3 威圧的な言動

要求が通らないことに対して怒りをあらわにし、「殺すぞ」といった脅迫的な発言を大声で行い責めたてたりする行為。「影響力のある権力者（議員、業界団体会長など）の名前をだす」、「反社会的勢力とのつながりをほのめかして脅す」など就業者を怖がらせる言動があっても、怯まず、毅然と対応することが重要です。

<対応例>

	例①	例②	例③
行為	旅館内のルールを守らない利用者に対し、従業員が行為の中止を求めたところ、 暴力団とのつながりをほのめかし、脅された。	病院の窓口で、「俺はこの業界の重鎮だぞ」と 業界の影響力を誇示 し、診察の順番を優先しろと求めてきた。	介護施設で、利用者が自分の思った通りに対応してもらえず、 大声で責め立ててきた。
初動対応	連絡を受けた上司等が現場に向かい、 複数人で対応 する。 中止の求めに応じない場合は、 施設からの退去を要請 する。	窓口担当者は、 冷静かつ毅然とした態度で規定に沿って 「患者の皆様には、一律で対応させていただきます」と伝える。	対応していた従業員から上司が対応を引継いだ上、できる限り 複数人で対応 する。
事後対応	旅館内で、 行為者の情報を共有 し、不測の事態に備えて、 警察への連絡方法などを確認 する。	対応後の不測の事態に備え、 顧問弁護士とも連携 し、今後の対応を検討する。	本人・家族と施設との 話し合いの場を設け 、双方合意の上で、今後の利用に関する 誓約書を交わす 。

Point!

【○ 望ましい対応例】

- ・複数人で対応し、毅然とした態度で対応する。
- ・顧問弁護士との連携等により、不測の事態に備えて今後の対応を検討する。

【× 望ましくない対応例】

- ・脅されたことで怖くなり、顧客等の言いなりになる。

4 継続的な・執拗な言動

同じ内容のクレームを何度も繰り返し、解決済みの問題について、再度対応を求めたり、毎日のように電話をかけ続けたりする行為。また、複数の部署に同様の内容でクレームを言うこともあり、社内での情報共有が重要です。

<対応例>

	例①	例②	例③
行為	同じ顧客から「料金を払わずにサービスを利用させろ」と、毎日50件以上、連絡があった。	就業者の間違った手続きに対して謝罪し、相手方も納得の上で、解決したはずだが、日をまたいで何度も訪れ、その間違いを、繰り返し非難した。	店員の不適切な対応について、後日、電話で何度も同じ文句を言い続けた。
初動対応	「この件は〇月〇日に対応済みであると確認しています」とこれ以上対応できない旨を伝える。	上司が駆けつけ、窓口職員と対応を交代する。 必要に応じて他の来場者が見えない別室での対応に移行する。	上司が、従業員の電話対応の様子を見極め、必要に応じて対応を代わる。 行為者を特定する意思を示すため、氏名や住所等を尋ねる。
事後対応	繰り返されるカスハラに対しては、録音を行い、被害の状況を記録する。	カスハラ行為者が窓口に来た際は、上司や別の職員が対応するようにする。	「既にご説明した内容であり、これ以上対応できない」と伝えるなど、電話を切るルールを社内で定める。

Point!

【〇望ましい対応例】

- ・対応記録を残し、記録に基づき対応済であると伝え、きっぱりと断る。
- ・相談や報告内容を社内で共有し、現場の就業者が一人で抱え込まないようにする。

【×望ましくない対応例】

- ・情報を共有しておらず、就業者ごとに対応が異なるため、さらに顧客等を怒らせてしまう。

5 拘束的な言動

窓口や電話での長時間の対応など、顧客等の対応により就業者が拘束される行為。

当該顧客等への対応に長時間専念せざるを得ない状況となり、他の業務への対応が困難となるため、対応時間の目安などを明確に示して対応することが重要です。

<対応例>

	例①	例②	例③
行為	適切な対応や謝罪を行ったにもかかわらず顧客等の怒りが収まらず、 1時間以上電話対応を強いられた。	書類の不備により、窓口で手続きができなかったことに怒り、 施設内に居座り続けた。	電話で 1時間以上、商品の不満を、何度も繰り返し、 伝えてきた。
初動対応	上司が不在であるため、改めて上司から折り返し電話すると伝え、一度電話を切る。	現場責任者に状況報告し、 現場責任者から退去要請を行う。 それでも退去しなかった場合、警察への通報を検討する。	対応状況を上司と情報共有した上で、相手方に上司 に対応が変わる旨を伝え、上司から 対応の打ち切り を伝える。
事後対応	社内では対応時間の目安や対応方法を決め、就業者に周知するとともに、対応方法などの研修を行う。	同様の事例が発生した際に対応できるよう、 事例を共有する。 また、自社のカスタマー基本方針等に退去をお願いする旨を記載する。	「30分以上同じ内容が続いた場合は、電話を切る又は上司に代わる」と社内ルールを定め、従業員に周知する。

Point!

【○望ましい対応例】

- ・対応時間の目安を決め、それ以上の対応はできないことを顧客等に表示。
- ・自社の基本方針を定め、長時間の対応はできない旨を対外的に表示。

【×望ましくない対応例】

- ・長時間に渡り従業員単独でカスタマー行為者に対応する。

6 性的な言動

就業者の体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、ひわいな冗談といった性的な内容の発言を行う行為。行為がセクハラであるという認識がない顧客等もいるため、セクハラに該当することを伝え、それでも行為が中止されなかった場合は、サービスの中止を伝えるなどの就業者の安全を守ることが重要です。

<対応例>

	例①	例②
行為	入浴介護の際に、介護士が、利用者から胸を触られるなどのセクハラ行為を受けた。	就業者に連絡先を執拗に聞くとともに、業務時間外もつきまとった。
初動対応	行為がセクハラに該当することを毅然とした態度で相手に伝え、中止を求める。	上司から、毅然とした態度で、行為の中止を求める。
事後対応	被害を受けた介護士から、相談窓口で親身になって被害状況を傾聴するなど、精神的な負担を和らげる。	日頃から、問題を一人で抱え込まないよう、悩んだ時はすぐ、上司に連絡することを伝える。

Point!

【○望ましい対応例】

- ・顧客等の行為がセクハラに該当することを伝え、中止を求める。
- ・相談窓口の設置などにより、いつでも相談できる体制を整備し、就業者が一人で抱え込まないようにする。

【×望ましくない対応例】

- ・就業者が個人的な問題と考え、上司に報告せずに一人で解決しようとする。

7 就業者個人への攻撃・嫌がらせ

SNS上に名誉を棄損するような書き込みや、会社全体の問題を個人の責任にして執拗に責める行為。対応したことで更なる被害に繋がる場合もあることから、対応前にしっかりと検討を行う必要があります。

<対応例>

	例①	例②	例③
行為	インターネットで就業者個人を特定できる形で悪意のある口コミが投稿された。	他の就業者がいるにもかかわらず、特定の就業者が対応するよう強要し、つきまとった。	施設内ルールの不備を、責任者が謝罪したが、顧客が納得せず、最初に対応した従業員に対して個別に不満を示した。
初動対応	社内で検討を行った上で、当該口コミを削除するよう掲載先の運営者に対して要求する。	当該就業者をバックヤードに下げ、上司など別の就業者が対応する。	上司とともに複数人に対応し、従業員個人に非があるわけではないと、相手方に明確に伝える。
事後対応	顔写真や氏名などの個人情報が入り込まないよう、名札の表示方法などを変更する。	顧客情報を社内で共有し、来店した際には、複数人に対応する。	施設管理の責任の所在を明確にするため、会社としての対応を基本方針として定め、対外的に公表する。

Point!

【○望ましい対応例】

- ・名札の表示方法の変更など、個人が特定されないような対策を必要に応じて実施する。
- ・複数人に対応することを基本とし、対応状況を社内で共有する。

【×望ましくない対応例】

- ・就業者が、個人的な問題と誤認し、上司に報告等を行わず個人で対応する。

2. 就業者が顧客等に不適切な対応を行った場合の例

1 接客態度を軽視したことにより暴言・威圧行為に発展

就業者が顧客等に対して、適切な対応を行わなかったことにより、顧客等の不満が募り、暴言・威圧行為に発展した例。

<事例>

飲食店の例

行為

- ・ 飲食店の店員が不注意で注文を間違え、客から指摘を受けた。
- ・ ところが、店員が謝罪もせず、笑ってごまかす態度をとったため、客が不愉快に感じ、**店員が脅えるほど語気を強めて商品の交換を要求した。**

Point!

就業者の対応が誠実ではないため、顧客等が感情的になってしまった。

初動 対応

- ・ 自分の間違いを**素直に謝罪し、その後適切に対応する。**
- ・ ただし、店員の間違いや謝罪につけ込み理不尽な要求が行われた場合は、**毅然とした姿勢で拒否する。**

事後 対応

- ・ 店員が適切な接客対応を行えるよう、通常の接客スキルの向上のための**研修や教育**を行う。

2 顧客の要望の確認不足により居座り・不退去行為に発展

就業者が顧客等の要望を確認せず、対応の検討が十分されなかった例。

<事例>

小売店の例

行為

- ・客が「購入した商品が故障している」と主張し、**返品依頼**を行った。
- ・ところが、店員は、「規定によりできない」とだけ繰り返し、**明確な理由を説明せず、他の対応も行わなかった**。
- ・その結果、客は理由もなく断られ続けたことに怒りを覚え、「対応するまでここから動かない」と**居座り・不退去行為**を行った。

Point!

- ・顧客等の気持ちを踏まえ、通り一遍な対応を繰り返したことで、カスハラ行為に発展してしまった。
- ・規定に従い業務を行うこと自体は問題ではないが、「なぜできないのか」「どのような対応ならできるのか」等の理由や代替案の説明を怠ったため不信感を抱かせてしまった。

初動対応

- ・上司や現場のリーダーが対応を引き継ぎ、改めて**客の主張を傾聴**した上で、返品交換できない理由を丁寧に説明したところ、納得いただいた。

事後対応

- ・事業者は、**就業者が判断に迷った際は、すぐに相談できるような環境づくり**を行う。
- ・店員に対し、社内規定の再周知を行うとともに、傾聴スキルや顧客対応スキルの向上のための**研修**を行う。

3 不適切な発言を行ったことにより脅迫・人格否定に発展

就業者が不適切な発言を行い、その後の対応も適切でなかったため発生した例。

<事例>

小売店の例

行為

- ・店員の説明をなかなか理解しないため、店員が客に対して苛立ちを感じ、「それは、お客様の理解力が不足しているのが原因だと思います」と発言してしまった。
- ・その発言に対し、客は自身が馬鹿にされていると受け取り、発言が不適切ではないかと指摘した。
- ・しかしながら、店員はそのことに対して謝罪をせず、そのまま説明を続けた結果、顧客等から脅迫ともとれる発言がなされ、それに委縮した店員が業務を続けるのが困難になった。

Point!

- ・不適切な発言を行ったことにより、顧客等に不快な思いをさせた。
- ・素直に非を認めず、謝罪をすることもなかった。

初動対応

- ・後ろで様子をうかがっていたリーダーや店長がすぐに対応を引き継ぐ。
- ・不適切な発言をした店員を持ち場から離れさせ、しばらくの間、事務所内で休憩させる。

事後対応

- ・一次対応者が対応困難となった場合には、速やかに二次対応者に交代する体制を整備する。
- ・後日、対応した店員と個別面談をし、メンタルケアや接遇対応の指導を行う。

※ なお、いずれの場合(p.9~11)においても、顧客等が、社会通念上相当な範囲を超えた言動を続けた場合は、カスハラとなることに留意する。

第4章 業界別・事業者別の取組事例

本章では、各業界や業種におけるカスハラの発生状況や内容、対策などの具体的な取組事例について記載しています。

「1. 業界団体の取組事例」では、以下の業界団体にヒアリングを行った内容を記載しています。

- (1) 旅客運送業（タクシー業界）
- (2) 介護・福祉業（介護業界）
- (3) 生活関連サービス業（冠婚葬祭業界）
- (4) 教育・学習支援業（教育業界）
- (5) サービス業（コールセンター業界）
- (6) 公務等の行政サービス（行政）

また、「2. 個別事業者の取組事例」では、以下の業種に属する事業者に対してヒアリングを行った内容を記載しています。

- (1) 小 売 業（就業者数：200人～299人）
- (2) 鉄 道 業（就業者数：1,000人以上）
- (3) 娯 楽 業（就業者数：1,000人以上）
- (4) 情報通信業（就業者数：50人～99人）
- (5) 金 融 業（就業者数：1,000人以上）
- (6) 製 造 業（就業者数：300人～499人）
- (7) 医 療 業（就業者数：500人～999人）

関係する業種・業態や取組を参考にし、自社での取組や対策を検討してください。

1. 業界団体の取組事例

1 旅客運送業におけるカスハラ

タクシー業界

① 業界特有のカスハラの特徴と課題

当業種では正確な数は分からないが多数のカスハラが報告されており、その原因として以下のよう
な要因が挙げられる。

■密室かつ一対一の状況

- ・業務の性質上、密室空間で顧客と1対1となるため、組織的に複数人で対応することが難しい。
- ・そのため、就業者個人で対応を強いられることが増えてしまうが、経験の浅い就業者は顧客等の言動を受け止めるばかりとなり、心身に不調を来してしまい、離職に至ることもある。

■無言のカスハラ

- ・酔客が寝てしまうことで目的地不明のまま長時間拘束されてしまう「無言の迷惑行為」も深刻な問題となっている。
- ・これにより、就業者は次の業務に移行できないため生産性が低下するほか、無理に起こそうとするとセクハラや盗難の冤罪に繋がりがねず、対応に苦慮している。

② 実施している主な取組と対策

当業界では、上記の特徴と課題を踏まえ、以下のとおり対応している。

抑止力としてのステッカー掲示

2024 年 7 月に団体としてカスハラ防止を呼びかけるステッカーを作成し、すべての顧客等の目に触れる場所に掲示するほか、Web ページでも公表し、啓発活動を行っている。

個人情報保護による二次被害の防止

- 国土交通省の指導に基づき、各事業者の判断で、顔写真や氏名などの個人情報が特定できる表示を行わないように変更している。
- この対策は、特に女性就業者が SNS での誹謗中傷や個人特定の対象となることを防ぐ対策として効果的に機能している。

ドラレコによる証拠確保と緊急通報

- 車内にドライブレコーダーを設置し、暴行などの事案発生時の証拠を記録している。
- ドラレコによる記録は「無言のカスハラ」が発生した際の事業者の対応の正当性を示す証拠にもなる。
- 事件性のある場合は外部に SOS 表示を行い、配車センターや警察へ通報できる緊急通報システムを備えている車両もある



① 業界特有のカスハラと課題

- ・近年、「カスハラ」という言葉の社会的認知が進んだことにより、以前よりあった顧客等からの行為が、カスハラであると認識されてきた。
- ・愛知県などで条例が制定されたことにより、カスハラ対応の後ろ盾ができ、現場の意識変化を促す契機となった。
- ・介護・福祉サービスは、利用拒否やサービス提供の中止が顧客等の生活や生命に直結するという特性を有しているため、**カスハラ行為に対して毅然とした対応を取りにくい**のが課題。
- ・また、疾病や障害に起因する言動をカスハラとみなさず、就業者が耐え続けることが常態化している。こうした「疾病や障害による特性」と「人格的なカスハラ」との線引きを明確にし、就業者の安全と尊厳を守るための**判断基準を整備**する必要がある。
- ・さらに、介護・医療現場では、カスハラを受けても就業者の仕事の一環として、**就業者単独で対応を強いるような旧来の価値観**があり、就業者の負担を増大させる要因となっている。
- ・カスハラの状況はサービス形態で異なり、それぞれ別の課題がある。
 - 在宅サービスでは、単独で顧客等と対応する特性から就業者が単独でカスハラに対して対処する必要があり、組織的に対応することが難しい。
 - 施設サービスでは、長期的な顧客等が多いため、就業者の性格や対応傾向が把握されていることから、就業者を選んでカスハラを行うことがある。

② 実施している主な取組と対策

サービス提供の形態や現場の状況によってさまざまな対策が必要であるため、主に以下のような取組を行っている。

サービスの特性にあわせた研修の実施

サービス提供の形態や現場の状況ごとに、さまざまな対策が必要であることから、それぞれの状況を想定した複数の研修を行っている。

環境整備による抑止

事業者による対策として**防犯カメラの設置**が増加傾向にある。また、記録作成の効率化のため、**AIを活用した録音**を検討している。

顧客等への啓発活動

利用者の中には、「就業者はなんでもしてくれる」という誤解を持っている者もいるので、**就業者の業務内容や福祉サービスについて、顧客等が正しく理解するための啓発**も検討している。



3 生活関連サービス業におけるカスハラ

冠婚葬祭業界

① 業界特有のカスハラと課題

- ・当業界のカスハラの件数は増減せず一定数あり、そのカスハラ行為や内容には業界特有のいくつかの特徴がある。
- ・結婚式等のイベントは、その完成形が見えづらいため、**実施後に「想像と違う」という理由で返金や謝罪を求められる**場合がある。
- ・また、イベントを開催する顧客等ではなく、そのイベントの出席者から過剰な要求がなされた際、**契約関係にない第三者からのカスハラとなり、就業者が対応に苦慮**してしまう。
- ・**インターネット上での誹謗中傷や悪意ある口コミ投稿を示唆**する行為もあり、事業者の社会的信用が脅かされることを恐れ、就業者が心理的に大きな圧力を受けてしまう。

② 実施している主な取組と対策

当業界では、就業者保護の観点から事業者からの要望があり、行政や先行する業界団体の動きに合わせ、組織的な対策の必要性を認識し、以下のような取組を進めている。

カスハラ対策の研修会実施

- 複数の自治体が条例を制定し、業界団体向けの手引きを出したことをきっかけに、国の担当者を招き、カスハラ対策の研修会を実施した。
- この研修により、会員企業への意識啓発とカスハラ防止対策の情報提供ができたとともに、会員企業の取組を行う上での意識啓発にもつながった。

マニュアル作成の推進

- 会員の事業者の要望を受け、業界団体として**カスハラ対応マニュアルの作成**をした。
- 作成にあたっては、**業界関係者や法務専門家、さらには関連団体である互助会の協会とも連携**し、幅広い視点を取り入れた。
- 事業者ごとに対応基準や企業方針が異なるため、当団体が作成するマニュアルは「これをやれ」という命令ではなく、あくまで各社が自社のマニュアルを作成するための雛形・参考資料という位置づけにしている。



① 業界特有のカスハラと課題

- ・教育現場におけるカスハラは、保護者の「子どものために」という思いから発生した行為が多いという特徴がある。
- ・そのため、行為が発生した背景や原因など配慮すべき点が多く、カスハラの判断が難しい。
- ・主に行われるカスハラ行為は、怒鳴り込みや威圧的な態度、長時間の拘束が多く、言葉によるハラスメントが主であり、暴力的な事案はほとんど報告されていない。
- ・教育現場では、保護者の仕事の都合などにより、やむを得ず勤務時間外に長時間の電話や直接面談での対応が必要になるケースもあり、教員の大きな負担となっている。
- ・勤務時間外の対応の他、過度な要求や理不尽な言動への対応に多くの時間を割いた結果、心身を病み休職する教員が増加傾向にある。

② 実施している主な取組と対策

教育現場では、カスハラへの対応が業界全体で統一されていないが、一部の事業者により以下のような取組が実施されている。

電話対応時間の制限

- 教員の時間外対応を減らすために、時間外の電話を留守番電話にする対応を行っている。
- また、電話の冒頭に「サービス向上のため録音させてもらう」といったメッセージを流すことで、カスハラの抑止を図っている。

保護者への配慮

- カスハラ対策は教員の勤務時間削減に繋がるという大きな期待がある一方で、カスハラ防止の啓発により保護者が萎縮し、本来伝えるべき要望や意見が学校に届かなくなっているのではない。
- 家庭・地域・学校の協力が不可欠であるため、このバランスを考慮し、保護者と教員が良好な関係を築くことが重要だと考えている。

行為者に対応するための組織的な仕組み

- 業界の特性で、初動対応は担任教員が行う必要がある事が多いが、その後、学年主任や管理職（校長）を交えたチームで情報共有・対応を行う体制は整えており、組織的な対応ができるような仕組みを作っている。



① 業界特有のカスハラと課題

- ・近年、カスハラの現状調査を実施した際、明確な定義がない中でも、**就業者の約7割が過去にカスハラを経験している**という結果が出た。
- ・取引先から「謝罪の継続」を強要され、就業者が**精神的に追い詰められる**、新人が配属したばかりの時期に、重大なカスハラ案件を受けたことで電話対応が怖くなり**離職(退職)に至る等**のケースもあった。
- ・非対面・非接触という特性から、「**暴言・怒号**」「**過剰な繰り返し架電**」「**長時間拘束**」といった被害を受けることが多い。
- ・顔が見えないことで表情やジェスチャーといった非言語情報がないため、対面接客と比べて**意思疎通が難しい**という業界特有の課題もある。
- ・また、**受託業務が多く、業務ごとに委託業者の意向に強く左右される**特性もあり、委託業者によっては、顧客等に対して毅然とした対応を取りづらいという課題もある。

② 実施している主な取組と対策

- 業界団体が主に「**就業者の保護**」と「**標準基準の確立**」を目的として**ガイドラインを策定**している。
- 団体が統一したガイドラインを策定することで、「**業界の標準的な基準に則って対応している**」と主張することができ、**個人事業主や中小・小規模事業者でも就業者保護のため、カスハラ防止対策を実施**しやすくなる。
- ただし、**顧客等に対して適切なサービスを提供することは大前提**であるため、ガイドラインの一番初めにその旨を基本方針として示している。
- 作成したガイドラインは事業者内で掲示していただき、**就業者を守る姿勢を伝えている**。
また、事業者や就業者の助けになることを期待して、**ガイドラインは一般公開**もしている。
- ガイドライン以外の取組として、**音声認識技術により**、顧客等の声のトーンが大きくなった場合や、NGワードが発言された場合に、**アラームで上司に通知されるシステム**を活用している。
- このほか、受託業務が多い特性を踏まえ、**契約の際に「カスハラが発生した際は、双方で情報共有と対応の協議をする」と明記**し、就業者保護に取り組んでいる。
- カスハラは、その行為に至る背景や要因が存在することもあるので、単に行為のみを否定するだけでなく、顧客等と就業者の双方にとって適切な関係が築けるように、双方が節度を持って接することができる文化を醸成し、**良好なコミュニケーションを通じて防止対策に取り組む**ことが求められている。

① 業界特有のカスハラと課題

- ・カスハラについての調査結果から、カスハラを受けた経験を持つ行政職員の割合は 35.0%※。
- ・行政サービスは**住民の生活に直結し、原則として拒否できない**特性から、職員は不満の「はけ口」にされやすい状況にある。
- ・特に生活保護や税金滞納など、金銭トラブルが絡む部署で被害が多い傾向にある。
- ・カスハラのきっかけとなった理由として、「**職員の対応が一因**」は全体の 17.5%※。
- ・主なカスハラとして多いのは、「不当要求」や「過剰要求」に加え、**行政サービスの利用者や利害関係者による「不満のはけ口・嫌がらせ」**などを目的とした「**継続的な、執拗な言動**」「**威圧的な言動**」などが挙げられる。
- ・また、過去には、窓口において杖で腹を突かれる、椅子を投げつけられる、ボールペンで手を刺されるといった**暴力行為**も発生している。
- ・これらの行為によって、**エンゲージメントが低下し、離職する**ケースも近年では増加している。

※総務省「地方公共団体における各種ハラスメントに関する職員アンケート調査結果」（令和 7 年）より

② 実施している主な取組と対策

いくつかの自治体では以下のような取組を実施している。

カスハラ対策の基本方針・マニュアルの策定

- カスハラ対策基本方針の策定や対応マニュアルの作成を行っている。これらのマニュアルは庁内に周知され、職員がカスハラ事案に対応する際の手引きとして活用している。
- なお、不当要求への対応マニュアルは、カスハラが注目される以前から存在していたが、近年カスハラの認知が広がる中で、改めて対策方針やマニュアルを整備する自治体が増えている。

防犯カメラや録音機能付き電話の設置

- 安全確保・証拠保全のため、**防犯カメラの設置や録音機能付き電話の導入**がされており、カスハラ行為の抑止や、事後対応時の証拠確保を目的とした環境整備が進められている。

来庁者向けの啓発ポスターの掲示

- カスハラ防止の啓発として、来庁者や住民向けにポスターを掲示する取組が行われている。
- 来庁者に対して「**自らの言動を振り返ってもらう**」ことを目的としており、カスハラの抑止力となっている。

接遇向上に関する職員研修

- 窓口等での接遇力・対応力の向上のための研修を実施している。

2. 個別事業者の取組事例

1 小売業における取組事例

就業者数：200 人～299 人

【経緯】就業者を苦しめるカスハラ

- ・ 以前から「1 時間以上にわたる長時間の拘束」、「土下座の要求」、「執拗なクレームの繰り返し」などのカスハラが発生していた。
- ・ 行為を受けた就業者は身体的・精神的に悪影響を受けており、精神的な苦痛から担当変更を余儀なくされたケースもあった。
- ・ しかし、当時は「カスハラ」の認識が薄く、全て「クレーム」とみなし、就業者が対応するよう求めており、負担が大きかった。
- ・ 国がカスハラの方針を掲げたことで、カスハラの存在を認識し、対応を検討することとした。

【対応】カスハラから身を守るための「鎧」をまとう

社内検討の結果、就業者がカスハラから身を守るための「鎧」となるようなルールを作るため、以下の取組を実施することとした。

マニュアルの作成と周知

要点を絞った分かりやすいマニュアルを作成し、それを店舗のバックヤードに掲示することで、就業者がいつでも確認できるようにした。

「15 分ルール」の導入

「長くても 15 分」と明確に時間を区切り、それ以上の時間同じ内容の不満を繰り返す電話については、上司に代わるか、電話を切るというルールを設けた。

店舗での連携体制の強化

パートやアルバイトを含めたすべての就業者がカスハラに直面した場合、一人で抱え込まず、すぐに店長や副店長に助けを求めるよう教育を徹底している。



【効果】カスハラ防止に関して大きな改善

- ・ 取組の結果、カスハラの件数は減少したと感じている。
- ・ また、就業者は「会社が自分たちを守ってくれる」という安心感を持つことができ、自信を持って業務に臨めるようになった。
- ・ カスハラ対策の姿勢を顧客等に示すことで、カスハラの抑止にもつながった。

2 鉄道業における取組事例

就業者数：1,000人以上

【現状】常態化するカスハラ

- ・鉄道業は顧客が不特定多数であるため、カスハラが日常的に発生している。
- ・カスハラにより、従業員への精神的・身体的被害が発生することはもちろん、警察への通報等の対応や報告書の作成、従業員のケアなどの対応が発生している。

【対応】長年の教育と就業者へのケア

カスハラが社会問題化する以前から、従業員保護のため、「従業員に対する著しい迷惑行為や暴力行為が発生した場合は、毅然とした態度で対応すべき」と考えている。

そのため、行為が発生した際は、可能な限り「複数の従業員での対応」、「警察への通報」等のルールを取り決め、厳正な対応を行ってきた。

また、顧客等が満足するサービスを提供し続けるには、「従業員一人ひとりが安心して働ける環境を整えることが大切である」との考えに基づき、この考えのもと、一部の顧客等による悪質な「暴行」、「暴言」、「不当な要求」等のカスハラ行為が発生している実情も踏まえ、基本方針を策定・公表した。

教育・研修の実施

新入社員研修や管理者研修等の各種階層研修等において、教育を実施している。

具体的には、就業者が暴力、不当要求（土下座要求等）、悪質クレマーに対応する際に、

- ①「速やかに報告する」、「管理者等を含めた複数人で対応する」等により組織として対応する

- ②悪質もしくは事態が硬直した際には警察に通報し協力を仰ぐ

等の対応ができるよう、実際の事例も交えた教育を行っている。

また、従業員自らが顧客等としてカスハラを行うことのないよう啓発も行っている。

カスハラの抑止への取組

各鉄道事業者による共通の取組として、カスハラ防止の啓発ポスターを駅構内の目立つ場所に掲示し、鉄道業界全体で一体となつてカスハラに対する取組を推進している。

従業員へのケア

カスハラに対応した従業員に対して、「管理者等がフォローする」、「必要により産業医等が対応する」等、従業員のための相談対応体制の整備や心身面のケアを実施している。



3 娯楽業における取組事例

就業者数：1,000人以上

【現状】カスハラの実態と就業者への影響

- ・暴言、脅迫、強要、威圧的な態度などのカスハラ行為は一通り発生している。
- ・外国から来た方のカスハラ行為も発生しているが、言語の壁や文化の違いからカスハラであることを伝えるのは難しく、対応に困っている。
- ・また、当初はサービスや商品についてのクレームであった事例が、就業者の対応に納得できないことにより、対応した個人への暴言などのカスハラに変わっていくこともある。

【対応】仕組み化で就業者を守る

現場では組織的に対応する仕組みづくりを行うとともに、カスハラ被害を受けた就業者に対してフォローを行う体制を構築するなどにより、組織として就業者を守ることを大切にしている。

実態把握

- 悪質な事例は記録をとるとともに、就業者に対してアンケートを実施した。
- アンケートで回答が多かった「判断が難しい」という意見に対し、「組織的な対応フローの構築」などにより対応している。

対応後のフォロー

- 相談の対応に当たった就業者に、上長が「対応に困ったこと」や「対応後の不満」などについてヒアリングし、ストレスをため込まないようにしている。

組織的な対応フローの構築

- 対応手順を行動方針として定め、統一的な対応が取られるようにしている。
- 具体的な対応として、「就業者と顧客等の物理的距離を離す」「弁護士への相談や警察への通報をする」などの対応を記載している。
- 業種の特性上、アルバイトスタッフも多く在籍しているので、細かい手順を決めるのではなく、「身体的攻撃や暴言を吐かれたときはすぐに上長に報告する」といった分かりやすいルールを定め就業者に周知している。

【課題】現場でのカスハラ対応課題と多言語対応の影響

- ・カスハラと思われる事例でも就業者本人がその認識がなく、報告しないこともあるため、少しでも判断に迷う案件は全て報告するよう周知している。
- ・外国語での対応が必要な場合、対応できる就業者が限られており、特定の就業者に対応が集中しているため、その負担を軽減することが今後の課題である。

4 情報通信業における取組事例

就業者数：50人～99人

【現状】過度な要求として現れるカスハラ

- ・業種柄、BtoC（一般消費者との取引）が少ないため、カスハラが多いイメージはないと思われているが、**BtoBの現場でのカスハラが発生している。**
- ・事例としては、顧客となる企業（以下、「顧客企業」という。）からの、短納期での依頼等に対して応えられなかった内容に対し、**強い口調での暴言や担当した就業者への個人攻撃**などがあった。

【対応】顧客等への対応と就業者を支える取組

就業者が安心して業務に従事できるよう、カスハラへの具体的な対策を整備している。法律・契約・業務運用・教育・メンタルケアの多角的アプローチで、抑止と安全を両立している。

弁護士連携による警告文書の発出

- 人格否定や過度な要求が見られる場合、**顧問弁護士に相談し、顧客企業に文書で警告する。**
- また、文書作成にあたり証拠が必要であるため、**電話対応時は録音するとともに、就業者に対し、「これが違反行為に当たる」と明確に示す。**

一人で抱え込まないようにするためのルール決め

- 電話対応において、**30分以上の苦情があった場合などに、上長へ相談する社内フロー**を設定して運用している。
- また、クラウド電話と社内チャットを併用し、**対応に困った際はいつでも同僚や上司と共有できる環境を整備し、在宅勤務など**の場合でも一人で対応することのないようにしている。

教育・新人研修でのクレーム対応強化

- 新人研修において、クレーム対応の基礎や、初動対応を適切に行うことの大切さについて、実際に起こった対応事例を示しながら教育している。

就業者のメンタルケアと段階的復帰支援

- カスハラによって心を痛めた就業者に対しては、**産業医や専門医との面談を実施**している。
- 被害を受けた結果、現在の業務が難しくなった就業者に対しては、必要に応じて業務を切り替えるなどして、段階的に復帰を支援している。



5 金融業における取組事例

就業者数：1,000人以上

【現状】窓口での繰り返し行為や大声によるカスハラ

- ・当社では、暴力のような身体的なカスハラはほとんどないものの、**窓口での大声・長時間の居座り・繰り返しの要求**といった威圧的な言動や拘束的な言動のカスハラが多くみられる。
- ・説明を受け入れてもらえず、話が平行線をたどる場面も少なくなく、このような行為は**就業者の精神的負担を増大させ、業務や職場環境にも影響**を与えている。

【対応】組織で取り組むカスタマーハラスメント対策

当社では、組織全体で安全・安心な業務環境の確保を図るため、以下のような取組を行っている。

マニュアルの策定と見直し

- 当社では 2020 年にマニュアルを策定し、社内での対応方法を明確にした。策定以降は**発生した事例を踏まえて改訂を重ねている**。
- 時代の変化に合わせた見直しを進めており、今後は、**SNS やインターネット上でのカスハラ**に対しても注視していく予定である。

行動基準の明確化

- マニュアルには、「カスハラが 30 分以上経過しても収まらない場合は警察を呼ぶ」、「電話対応時は、一定の段階で通話を終了する」など、**具体的な行動目安を盛り込んでいる**。
- これにより、**就業者が長時間対応を強いられることを防ぎ、安心して働けるように**努めている。



複数人や上席による対応体制

- 窓口担当者が個人攻撃されることを避けるため、**複数名での対応や上席への交代を可能とする体制を整えている**。
- また、他の顧客等の目に過度に触れないよう、**対応場所を適切に切り替えている**。

組織的な対応

- 対応が難しい事案が発生した場合には、**カスハラを総括している部署が一元的な相談窓口**となって対応することで、**組織として対応できる仕組みを整えている**。
- また、報告や相談は 3 ヶ月ごとに集約し、役員も含めた**全社的な場で共有し**、組織全体で課題を共有することで、再発防止や改善策を検討する場を構築している。
- 収集した事例をもとに、定期的に**就業者向けに研修**を実施することで、カスハラに関する対応を学ぶ機会を設けているほか、**実際の事例は社内ニュース形式で公開し**、社内の全就業者が閲覧できるようにしている。

【現状】電話によるカスハラと、就業者が「職務」と抱え込む課題

- ・当社では過去3年間で多数のカスハラが発生しており、その多くは一般消費者からの電話による行為である。
- ・具体的なカスハラ行為としては、「同一人物による執拗な電話」や「1時間にも及ぶ長時間拘束」が多いが、中には「SNS投稿を示唆する脅迫」や「新聞に謝罪記事を載せろ」といった理不尽かつ過剰な要求もあった。
- ・大きな問題の一つとして、就業者がカスハラ対応を「職務」と捉え、事案の報告を控え、問題を一人で抱え込んでしまうことが挙げられる。
- ・これは電話対応を行う就業者に多い傾向だが、彼らが問題を抱え込むことで、本人の就業環境が悪化するとともに、実態の正確な把握ができず、組織的な対応が遅れてしまうリスクがある。

【対応】専任者によるフォローと組織的対応

上記の現状を踏まえ、以下のような取組を実施している。

ハラスメント対策室による相談窓口の運営

- カスハラを含めたハラスメント全般の相談窓口を運営し全社員を対象に相談を受けている。
- また、就業者が一人で抱え込まないよう、専任者が電話対応の様子等を観察し、「何かおかしい」と感じた場合は個別に声をかけている。

全就業者を対象としたハラスメント研修の実施

- カスハラへの理解促進と対応策の周知を目的として、全就業者を対象に研修を実施している。

組織的な対応ルールの徹底と冷却期間の確保

就業者が孤立することを防ぐため、以下の具体的な対応指導を行っている。

- 無理な要求を拒否して良いことの周知
- 顧客等が感情的になっている際は、電話を一度きり、時間を置くことの推奨
- 過度な謝罪対応をやめ、適切に謝罪し、毅然とした対応をすることの徹底

全社共有の「クレームデータベース」運用

- 全就業者から寄せられたクレームやカスハラ事案をすべてデータベースに入力し、全管理職が閲覧できる体制を構築している。

【現状】看護師の被害と、「病気起因による行為」の線引きの課題

- ・当院では、日常的に患者からの暴言、採血時の引っ掻きなどの暴力、処置中のセクハラ行為が発生しています。
- ・医療業の特性として、顧客等による病気に起因する意図的でない行為と、意図的なカスハラ（カスハラ）の線引きが難しい点がある。
- ・治療継続が必要な患者には、転院先を探した上で出禁等の対応となり、他の業種よりも対応が遅れてしまう。

【対応】多層的な組織支援と安全確保を基軸とする取組

就業者の安全確保と緊急時の対応体制

就業者の安全を最優先とし、カスハラ事案発生時に備えた緊急時の対応を明確に定めている。

- 就業者が負傷するリスクを避けるため、必ず1人で対応しないことを徹底している。
- 患者の暴力行為等が発生した場合に備え、「コードホワイト」というコールが発動すると、手の空いた事務員などが現場に駆けつける院内緊急コールを導入している。
- 就業者が判断しやすいよう、暴力行為があれば即時、暴言が30分以上継続し収まらない場合は警察を呼ぶという明確な基準を設けている。

多層的な対応体制と組織的な意思決定

組織として適切に判断を下す体制を構築するとともに、対応できない案件は、顧問弁護士に確認できるような仕組みとしている。

就業者のメンタルヘルスフォローと配置配慮

カスハラ行為者が意図的かどうかにかかわらず、心理士による相談窓口の設置、担当の変更などの被害を受けた就業者のフォローを徹底している。

継続的な教育・研修体制

1年に1回行う全就業者研修の他に、現場対応者の相談を受ける所属長による所属研修や新入社員向けの基礎的なカスハラ説明など、就業者がカスハラ防止対策に取り組むための意識づくりをしている。

カスハラ発生の予防的指導

事態を悪化させないための初期対応の重要性を就業者に徹底しており、行為が発生した際はすぐに上司に報告し、対応を引き継ぐことを促している。

第5章 その他

1. よくある質問（Q&A）

防止対策を行う上で、よくある質問を掲載しております。ぜひ参考にしてください。

1. 基本的な事項

問1 カスハラの実義とは

「愛知県カスハラハラスメント防止条例」においては以下の3つの要件を全て満たしているものをカスハラと定義しています。この要件を踏まえ、実情に応じて各事業者に判断していただくこととなります。

- ① 顧客等からの就業者に対する言動であること
- ② 就業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であること
- ③ 就業者の就業環境を害すること

問2 カスハラかどうかの判断に「〇〇時間以上」「△△回以上」といった明確な基準はあるのか

カスハラは業種・業態に応じて判断基準が異なるため、全ての業種・業態に共通した明確な基準はありません。各業界団体・事業者において、それぞれの実情に応じてカスハラの実義を設けてください。

問3 顧客等からのクレームは全てカスハラと判断してもよいのか

顧客等のクレームのうち、社会通念上許容される範囲で行われた言動は、「顧客等の正当な権利」であるため、カスハラに当たりません。

また、顧客等の中には、障害のある方や認知症の方も含まれるため、法律に基づき合理的な配慮が求められる場合もありますので注意が必要です。

問4 カスハラに当たるか判断に迷ったときはどうすればよいのか

基礎編 p.8「カスハラの実義に当たっての参考事項」のほか、県が作成した「カスタマーハラスメント防止対策に関する指針（ガイドライン）（以下、「指針」といいます）」にて、カスハラの実例を例示したので参考にしてください。

なお、カスハラに該当するかの判断は実態を踏まえ、業種・業態に応じて総合的に判断してください。

問5 一度の行為でもカスハラに該当する場合はあるのか

行為の内容次第ではありますが、社会通念上相当な範囲を超える言動である場合、カスハラに該当する場合があります。

2. 取組に関する事項

(1) 就業者に関する質問

問6 カスハラ行為を行った顧客等への対応方法が分からない

カスハラ行為を受けても、冷静な対応をこころがけてください。判断に迷う場合は、事業者や現場の責任者に確認するなど組織的に対応することが重要です。また、事業者の作成した基本方針やマニュアルを参考にすることも重要です。

問7 カスハラを受けた際、サービスの提供中止などを行ってもよいか

顧客等に対してサービスの提供中止を行うことは、事業者がカスハラ行為者に対してとる対応として有用であり、就業者の就業環境を害されないために必要な場合もあります。

ただし、業種・業態に応じて商習慣の違いや個別の法令等により、サービスの提供が義務付けられている場合もあるため、実際にサービスの提供中止を検討する際は、その点も留意して判断してください。

問8 カスハラ被害を受けたがその後どのようにすればよいか

カスハラ相談対応者や上司など事業者に状況を報告してください。行為のあった際の状況をできるだけ正確に伝えることで、自身の被害を理解してもらうことができます。また、同様の事例が発生した時の対策にもなります。

(2) 事業者に関する質問

問9 カスハラの対策に何から取り組みれば良いか分からない

指針（ガイドライン）の「事業者の取組に関する事項（p. 40-p. 46）」に事業者の取組の軸となる対応を記載していますので、その中の取組の中から会社の実態を踏まえて取り組んでください。

問10 自社独自のマニュアルの作成が難しい

本県では、事業者のカスハラ防止対策への取組を支援するため、相談窓口を開設するとともに、伴走支援が必要な事業者に対してアドバイザーを派遣しています。無料で利用できますので、是非御活用ください。（2025 年 11 月時点）

なお、p. 39 からの「カスタマーハラスメント防止対策マニュアル＜ひな形＞」も参考にしてください。

詳細は「あいちカスハラ防止対策ナビ」をご覧ください。

URL:<https://no-customerharassment.pref.aichi.jp/support/>

問11 研修を実施したいが人員・コストを割けない

研修動画を作成し、2025 年 12 月以降順次公開予定です。就業者への研修に活用してください。

2. 関連法令

労働施策総合推進法

(労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律)

※改正法の公布は、公布の日から起算して一年六月を超えない範囲内において政令で定める日

(職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等)

第 33 条 事業主は、職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に係る者を有する者（次条第五項において「顧客等」という。）の言動であつて、その雇用する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（以下この項及び次条第一項において「顧客等言動」という。）により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 事業主は、労働者が前項の相談を行つたこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

3 事業主は、他の事業主から当該他の事業主が講ずる第一項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。

4 厚生労働大臣は、前三項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（次項において「指針」という。）を定めるものとする。

5 第三十一条第四項及び第五項の規定は、指針の策定及び変更について準用する。

(職場における顧客等の言動に起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務)

第 34 条 国は、労働者の就業環境を害する顧客等言動を行つてはならないことその他当該顧客等言動に起因する問題（以下この条において「顧客等言動問題」という。）に対する事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、各事業分野の特性を踏まえつつ、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるよう努めなければならない。

2 事業主は、顧客等言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる前項の措置に協力するように努めなければならない。

3 事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、顧客等言動問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。

4 労働者は、顧客等言動問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる前条第一項の措置に協力するように努めなければならない。

5 顧客等は、顧客等言動問題に対する関心と理解を深めるとともに、労働者に対する言動が当該労働者の就業環境を害することのないよう、必要な注意を払うように努めなければならない。

取適法

（製造委託等に係る中小受託事業者に対する代金の支払の遅延等の防止に関する法律）

※令和8年1月1日から下請法（下請代金支払遅延等防止法）より法律名が変更

（委託事業者の遵守事項）

第5条 委託事業者は、中小受託事業者に対し製造委託等をした場合は、次に掲げる行為（役務提供委託又は特定運送委託をした場合にあっては、第一号及び第四号に掲げる行為を除く。）をしてはならない。

一 中小受託事業者の責めに帰すべき理由がないのに、中小受託事業者の給付の受領を拒むこと。

二 製造委託等代金をその支払期日の経過後なお支払わないこと（当該製造委託等代金の支払について、手形を交付すること並びに金銭及び手形以外の支払手段であつて当該製造委託等代金の支払期日までに当該製造委託等代金の額に相当する額の金銭と引き換えることが困難であるものを使用することを含む。）。

三 中小受託事業者の責めに帰すべき理由がないのに、製造委託等代金の額を減ずること。

四 中小受託事業者の責めに帰すべき理由がないのに、中小受託事業者の給付を受領した後、中小受託事業者にその給付に係る物を引き取らせること。

五 中小受託事業者の給付の内容と同種又は類似の内容の給付に対し通常支払われる対価に比し著しく低い製造委託等代金の額を不当に定めること。

六 中小受託事業者の給付の内容を均質にし又はその改善を図るため必要がある場合その他正当な理由がある場合を除き、自己の指定する物を強制して購入させ、又は役務を強制して利用させること。

七 委託事業者についてこの条の規定に違反する事実があると認められる場合に中小受託事業者が公正取引委員会、中小企業庁長官又はその製造委託等に関する取引に係る事業を所管する大臣に対しその事実を知らせたことを理由として、取引の数量を減じ、取引を停止し、その他不利益な取扱いをすること。

2 委託事業者は、中小受託事業者に対し製造委託等をした場合は、次に掲げる行為（役務提供委託又は特定運送委託をした場合にあっては、第一号に掲げる行為を除く。）をすることによつて、中小受託事業者の利益を不当に害してはならない。

一 自己に対する給付に必要な半製品、部品、附属品又は原材料（以下この号において「原材料等」という。）を自己から購入させた場合に、中小受託事業者の責めに帰すべき理由がないのに、

当該原材料等を用いる給付に対する製造委託等代金の支払期日より早い時期に、支払うべき製造委託等代金の額から当該原材料等の対価の全部若しくは一部を控除し、又は当該原材料等の対価の全部若しくは一部を支払わせること。

二 自己のために金銭、役務その他の経済上の利益を提供させること。

三 中小受託事業者の責めに帰すべき理由がないのに、中小受託事業者の給付の内容を変更させ、又は中小受託事業者の給付を受領した後（役務提供委託又は特定運送委託の場合にあつては、中小受託事業者からその委託に係る役務の提供を受けた後）に給付をやり直させること。

四 中小受託事業者の給付に関する費用の変動その他の事情が生じた場合において、中小受託事業者が製造委託等代金の額に関する協議を求めたにもかかわらず、当該協議に応じず、又は当該協議において中小受託事業者の求めた事項について必要な説明若しくは情報の提供をせず、一方的に製造委託等代金の額を決定すること。

独占禁止法

(私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律)

第2条

第9項 この法律において「不公正な取引方法」とは、次の各号のいずれかに該当する行為をいう。

五 自己の取引上の地位が相手方に優越していることを利用して、正常な商慣習に照らして不当に、次のいずれかに該当する行為をすること。

イ 継続して取引する相手方（新たに継続して取引しようとする相手方を含む。ロにおいて同じ。）に対して、当該取引に係る商品又は役務以外の商品又は役務を購入させること。

ロ 継続して取引する相手方に対して、自己のために金銭、役務その他の経済上の利益を提供させること。

ハ 取引の相手方からの取引に係る商品の受領を拒み、取引の相手方から取引に係る商品を受領した後当該商品を当該取引の相手方に引き取らせ、取引の相手方に対して取引の対価の支払を遅らせ、若しくはその額を減じ、その他取引の相手方に不利益となるように取引の条件を設定し、若しくは変更し、又は取引を実施すること。

3. 愛知県カスタマーハラスメント防止条例

公布日：2025 年 7 月 11 日

施行日：2025 年 10 月 1 日

条文

第1条（目的）

この条例は、カスタマーハラスメントの防止について、基本理念を定め、並びに県、事業者、就業者及び顧客等の責務を明らかにするとともに、県が実施する施策の基本となる事項を定めること等により、社会全体でカスタマーハラスメントの防止を図り、もって県民生活の向上及び本県産業の持続的な発展に寄与することを目的とする。

第2条（定義）

この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- 一 事業者 事業（営利を目的としないものを含む。以下同じ。）を行う個人又は法人その他の団体（国及び地方公共団体を含む。）をいう。
- 二 就業者 事業者の行う事業に係る業務に従事する者をいう。
- 三 顧客等 顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の事業者の行う事業に関係を有する者（前二号に掲げるものを除く。）をいう。
- 四 カスタマーハラスメント 顧客等からの就業者に対する言動であって、就業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であり、かつ、就業者の就業環境を害するものをいう。

第3条（基本理念）

カスタマーハラスメントの防止は、カスタマーハラスメントが就業者に苦痛を与え、就業環境を害するものであるとともに、事業者に対しても事業の生産性の低下、人材の流出等の大きな損失を与えるものであるとの認識の下に、社会全体で取り組むことにより行われなければならない。

- 2 カスタマーハラスメントの防止は、就業者と顧客等が対等な立場において互いを尊重することが重要であるとの認識の下に行われなければならない。
- 3 カスタマーハラスメントの防止は、就業者が業務に従事する際、同時に顧客等としての立場になる場合には自らもカスタマーハラスメントの主体となり得るものであるとの認識の下に行われなければならない。
- 4 カスタマーハラスメントの防止は、顧客等の正当な権利が侵害されることのないよう、十分に配慮して行われなければならない。

第4条（カスタマーハラスメントの禁止）

何人も、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

第5条（県の責務）

県は、第三条に定める基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、カスタマーハラスメントの防止に関する総合的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。

2 県は、カスタマーハラスメントの防止に関する施策を実施するに当たっては、国及び市町村と連携を図るものとする。

第6条（事業者の責務）

事業者は、基本理念にのっとり、何人もカスタマーハラスメントを行ってはならないこと及びカスタマーハラスメントに起因する問題に対する関心と理解を深めるとともに、県が実施するカスタマーハラスメントの防止に関する施策に協力するよう努めなければならない。

2 事業者は、カスタマーハラスメントにより、就業者の就業環境が害されることのないよう、基本理念にのっとり、必要な体制の整備その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

3 事業者は、カスタマーハラスメントが行われたと認めたときは、基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントを行った顧客等に当該カスタマーハラスメントの中止の求めその他の必要かつ適切な措置を講ずるよう努めなければならない。

4 事業者は、基本理念にのっとり、自らの行う事業に係る就業者が業務に従事する際カスタマーハラスメントを行うことのないよう、何人もカスタマーハラスメントを行ってはならないこと及びカスタマーハラスメントに起因する問題に対する関心と理解を深めるために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

5 カスタマーハラスメントの防止に関して、他の事業者から協力を求められた事業者は、基本理念にのっとり、その協力のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

第7条（就業者の責務）

就業者は、基本理念にのっとり、何人もカスタマーハラスメントを行ってはならないこと及びカスタマーハラスメントに起因する問題に対する関心と理解を深め、顧客等に適切な対応を行うとともに、事業者が実施するカスタマーハラスメントの防止に関する取組に協力するよう努めなければならない。

2 就業者は、基本理念にのっとり、業務に従事するに当たり、他の事業者と取引を行う場合その他の自らが他の事業者の顧客等の立場になる場合には、自らの言動に必要な注意を払うよう努めなければならない。

第8条（顧客等の責務）

顧客等は、基本理念にのっとり、何人もカスタマーハラスメントを行ってはならないこと及びカスタマーハラスメントに起因する問題に対する関心と理解を深めるよう努めなければならない。

2 顧客等は、基本理念にのっとり、就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努めなければならない。

第9条（指針の策定等）

知事は、社会全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組むために必要な事項に関する指針を定めるものとする。

2 知事は、前項に規定する指針を定め、又は変更したときは、遅滞なく、これを公表するものとする。

第10条（相談及び助言）

県は、カスタマーハラスメントの防止に関し、相談への対応及び必要な助言を行うものとする。

第11条（情報の収集及び提供）

県は、事業者によるカスタマーハラスメントの防止に関する取組を支援するため、必要な情報の収集及び提供を行うものとする。

第12条（広報及び啓発）

県は、何人もカスタマーハラスメントを行ってはならないこと及びカスタマーハラスメントに起因する問題に対する事業者、就業者及び顧客等の関心と理解を深めるとともに、カスタマーハラスメントの防止に資するため、広報及び啓発を行うものとする。

第13条（財政上の措置）

県は、カスタマーハラスメントの防止に関する施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。

附 則

1 この条例は、令和七年十月一日から施行する。

2 知事は、この条例の施行の状況及びカスタマーハラスメントの防止に関する法令の整備の状況を勘案し、この条例の規定について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。

4. 指針（ガイドライン）

「カスタマーハラスメント防止対策に関する指針（ガイドライン）」の概要版を掲載します。全文は「[あいちカスハラ防止対策ナビ](https://no-customerharassment.pref.aichi.jp/action/)」（<https://no-customerharassment.pref.aichi.jp/action/>）をご確認ください。

第1 カスタマーハラスメント防止の目的に関する事項

1.カスハラ防止対策の基本理念(条例第3条関係)

- 全ての就業者がやりがいを感じ、安心して生き生きと働くことができる環境や、事業者が円滑に事業活動を行うことができる環境を整備することが重要
- 国、市町村、事業者、就業者、顧客等が一体となり、県民運動として、カスハラ防止対策に取り組む必要がある

第2 カスタマーハラスメントの内容に関する事項

1.カスハラの定義(条例第2条第4号関係)

次の3つの要件を全て満たしているものをカスハラとする。

- ①顧客等からの就業者に対する言動
- ②就業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
- ③就業者の就業環境を害するもの

<カスハラの具体例> ※一部抜粋

- ・ 対応が気に入らない場合、就業者に「辞めさせてやる」と脅迫する
- ・ 不満を繰り返し訴え、長時間電話を切らない

2.カスハラの禁止(条例第4条関係)

- 「何人も、カスハラを行ってはならない」と規定
- カスハラはあらゆる場所及び状況において禁止されるものであり、店舗や事務所だけでなく、電話、インターネット等も含む

<カスハラの行為者及び被行為者の関係> ※一部抜粋

場所及び状況	行為者	被行為者
スーパーで食料品を購入	購入者	スーパーの店員
介護施設又は自宅で介護サービスを利用	利用者本人、 利用者家族	介護スタッフ、 ケアマネージャー

第3 各主体（事業者、就業者及び顧客等）の責務に関する事項

1.各主体の定義(条例第2条第1～第3号関係)

	定義	具体例
事業者	・愛知県内に本社・支社又は営業所等がある、若しくは県内で事業を行っている実態があるもの ・営利を目的としないもの、国・地方公共団体含む	株式会社、学校法人、医療法人、個人事業主、NPO法人、地方公共団体 等
就業者	・県民か否か、就業期間、契約形態等は問わない ・県の区域外で従事する場合（テレワーク、県外出張等）も含む	従業員、公務員、団体職員、個人開業者、フリーランス、PTA 役員 等
顧客等	・カスハラ行為者となる可能性がある全てのもの ・居住地（県内・県外）や国籍を問わない	商品購入者、施設利用者、取引の相手方（BtoB）等

2.各主体の責務(条例第6～8条関係)

- 事業者は、就業者を保護する事前防止の取組などを積極的に講ずることが重要
- 就業者は、カスハラの原因とならないよう、顧客等に適切な対応を行うことが重要
- 顧客等は、就業者に瑕疵・過失があった場合でも、冷静な対応を心掛け、自らの行動に注意を払うことが求められる。

第4 県の施策に関する事項

1.県の責務(条例第5条関係)

- 社会全体でカスハラ防止に取り組むため、県が自ら率先して対策を実施する

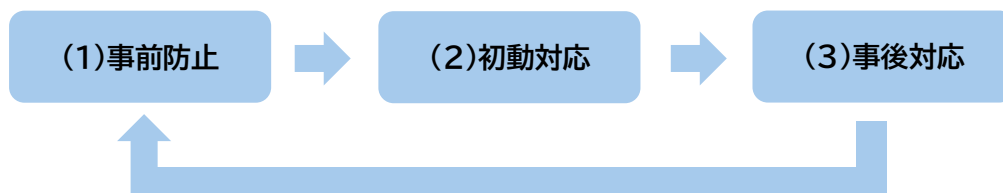
2.県が実施する具体的な取組(条例第9～12 条関係)

- 指針の策定等、相談及び助言、情報の収集及び提供、広報及び啓発

第5 事業者の取組に関する事項

1.事業者 zu 期待する取組(条例第6条関係)

- 事業者には積極的にカスハラ防止対策に取り組んでもらうことを期待



(1)事前防止

ア カスハラの実態把握

- ・ カスハラは業種・業態などにより異なるため、職場において実態把握が必要

イ 事業者の基本方針・基本姿勢の周知・啓発

- ・ 事業者の代表者が防止に向けた基本方針等を明確に示し、就業者への周知・啓発が重要

ウ 被害を受けた就業者のための相談体制の整備

- ・ 相談窓口の設置や相談対応者の選任などを事前に行い、就業者に周知することが重要
- ・ 状況によっては、弁護士との連携が求められるほか、警察への通報等が必要となることもあるため、緊急時の連絡先などを事前に確認しておくことも重要

エ 自社のカスハラ防止対策マニュアルの作成

- ・ 県が作成する「各団体共通マニュアル」を参考に、防止に向けた対応策を具体的に明示した防止対策マニュアルを作成することが重要

オ 就業者への教育・研修

- ・ 就業者に対し、自社の取組や現場での具体的な対応方法などの教育・研修を実施

(2)初動対応

ア 事実関係の確認

- ・ 信憑性の高い証拠や証言に基づき、カスハラに該当するか否かを慎重に判断
- ・ 相談時にカスハラが継続している場合には、対応者を変更するなど迅速かつ適切に対応

イ カスハラ行為者への対応

- ・ 行為者への対応は可能な限り複数人で行うことが望ましい
- ・ 基本方針を明確にした上で、行為の中止の申入れなどの措置を講ずることが望ましい

ウ 被害にあった就業者への配慮

- ・ 状況に応じて業務を中断させて休憩を促す、メンタルヘルス相談受診などの配慮も必要

(3)事後対応

ア 再発防止のための取組

- ・ 発生原因を検証し、対応方法の見直しや問題点の改善・対処を行うことが重要

イ 就業者への継続的な教育

- ・ 就業者に対し、社内で発生した事例の共有などを行う社内研修を定期的に実施

5. 対応チェックリスト

このチェックリストは、カスタマーハラスメントに該当するかどうかの判断の手助けとなるよう、カスハラに該当する可能性のある言動に対して一覧にまとめたものです。

該当する項目に✓を入れ、1つでも該当する場合は、速やかに上司または相談窓口へ報告してください。

なお、このチェックリストは、あくまでカスハラを判断する上で参考となる項目を一覧にしているものであり、チェックの有無により、カスハラか否かの判断をするものではありません。

※事業者の皆様は、当チェックリストを適宜修正し、業種・業態に合わせたカスタマーハラスメントの判断基準を作成してください。

要求内容	☐	問題のない商品の無償提供を要求する
	☐	契約に含まれない特別扱いや優遇措置を要求する
	☐	業務と無関係な私的依頼を要求する
	☐	実現不可能な要求をする（例：期限超過の手続き・成績改ざんなど）
	☐	サポート時間外や休日の対応を要求する
	☐	他社商品・他店舗で購入したものの補償を要求する
	☐	正常な対応をしているが、代金の支払いを拒否する

要求態度	☐	殴る・蹴る・つばを吐くなどの暴力をふるう
	☐	物を投げつける、体に触れる
	☐	「お前ではダメだ」「無能だ」と人格を否定する
	☐	土下座や謝罪文の提出などを強要する
	☐	大声で怒鳴る、机をたたく
	☐	にらみつけるなどの態度で恐怖を与える
	☐	要求内容が変化し、最初の目的が不明瞭になる
	☐	同じ内容のクレームを繰り返す
	☐	要求が通らないために居座り続ける
	☐	勤務終了後に待ち伏せ・つきまといを行う
	☐	就業者にわいせつな発言や行為を行う
	☐	容姿や服装、年齢など業務に関係のない点を中傷する
	☐	無断で写真・動画を撮影し、SNS等に投稿する
	☐	個人の責任に転嫁し、執拗に謝罪や処分を求める

影響 職場への	☐	同一顧客からのクレーム対応に長時間拘束され、他の業務が滞っている
	☐	対応に関わった就業者が心身の不調を訴える
	☐	頻繁なクレーム対応が職場全体の業務に支障を与えている

6. 自社マニュアルのひな型

カスタマーハラスメント防止対策 マニュアル <ひな型>

●年●月

(法人・団体名)

目次

1. はじめに.....	41
2. カスタマーハラスメントの定義.....	42
3. 事前防止.....	43
(1) カスタマーハラスメントに対する基本方針	43
(2) 具体的な予防策	44
(3) 社内の体制	45
(4) 従業員への教育・研修.....	46
4. 初動対応.....	47
(1) 事実関係の確認・カスハラ判断.....	48
(2) カスタマーハラスメント行為者への対応.....	49
(3) 被害にあった就業者への配慮.....	52
(4) 周囲の従業員の対応	52
5. 事後対応.....	53
(1) 再発防止のための取組.....	53
6. 事業者間取引時の取組.....	54
従業員配布用マニュアル.....	55

1. はじめに

近年、カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）が深刻な社会問題となっています。顧客からの過剰な要求やクレームにより、就業者の人格・尊厳が傷つけられ、精神的なダメージを受けるケースが増加しています。

愛知県においては、2025 年 10 月に「愛知県カスタマーハラスメント防止条例」を施行し、「何人もカスハラを行ってはならない。」として、カスハラを禁止することを明確に規定し、防止対策を進められています。

●年に実施した当社の調査結果では、社員の〇〇%以上がカスハラ被害を受けており、カスハラを理由に退職をした社員も残念ながら少なくありません。このような状況を踏まえ、社員をカスハラから守るため、本マニュアルを作成することとしました。

カスハラは、就業者の精神的負担が大きく、ひいては就業者の心身の不調につながる可能性があります。また、当事者だけでなく周囲の就業者にも悪影響（勤労意欲の低下、恐怖・不快感等）を及ぼします。さらに、生産性の低下や就業者の離職といった大きな損失につながります。

それらに対応するために、当社では事業者としてのカスハラへの対応の方針や対応方法を明確にし、事業者と就業者と一体となり、組織全体としてカスハラ防止に向けて取り組みます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスハラを「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。

「お客様」とは、当社の商品やサービスを提供する者（今後、提供する可能性がある潜在的な客も含む）のほか、当社の事業に関係を有する者とします。

「従業員」とは、当社で働く全ての人を指します。正社員のほか、パート、アルバイト、派遣社員なども含みます。

「著しい迷惑行為」とは、以下のような行為を指し、内容及び手段・態様に着目し、総合的に判断します。ただし、あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

<カスハラ行為分類（内容）>

- 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
- 契約等により想定しているサービス等に照らして不相当な要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

<カスハラ行為分類（手段・態様）>

- 身体的な攻撃（殴る・蹴る・つばをはきかける 等）
- 精神的な攻撃（脅し、侮辱的な言動、土下座の強要 等）
- 威圧的な言動（大声で責める、にらむ、モノをたたく 等）
- 継続的な、執拗な言動（頻繁なクレーム、当初の話からのすりかえ、揚げ足取り 等）
- 拘束的な言動（長時間の拘束・居座り・電話 等）
- 性的な言動（わいせつな言動、就業者へのつきまとい等）
- 従業員個人への攻撃・嫌がらせ（従業員個人の容姿に関する中傷、従業員を SNS 等へ無断で公開する、事業者の瑕疵による責任を従業員に転嫁する 等）

「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ることにより、就業環境が不快となり、就業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。判断にあたっては、社会一般の就業者が同様の状況で同様の行為を受けた際、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるものであるかどうかを基準とします。

3. 事前防止

(1) カスタマーハラスメントに対する基本方針

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、対応の基本的な考え方や方針を明確に示すとともに、その内容に沿って適切な対応を行います。また、基本方針は社内外に広く周知し、就業者及び顧客等の理解を促進します。

〇〇株式会社「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

はじめに

当社は、「〇〇の実現」という基本理念のもと、安全で安心な〇〇体験の提供に努め、お客様のご要望に真摯に向き合いながら、サービスの満足度向上に取り組んでいます。お客様からいただくご意見・ご要望は、サービス改善や品質向上に欠かせない貴重な機会であると認識しております。

しかしながら、一部には従業員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など、社会通念上著しく不当とされる言動が見受けられます。これらは従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービス提供にも深刻な影響を及ぼす恐れがあります。

従業員が安心して働ける環境を整えることは、結果としてお客様とのより良い関係構築にもつながると考えています。

このような考えのもと、〇〇株式会社では「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

1. 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
- ・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、その他ハラスメント、つきまとい行為など

2. 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が発生した際には、従業員の安全確保及び心身のケアを最優先に

対応します。

また、従業員が適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントに関する知識や対処法を学ぶ研修を実施します。

さらに、相談窓口の設置に加え、必要に応じて弁護士など外部機関との連携体制を整え、従業員が安心して働ける環境づくりを推進します。

3. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

問題の解決にあたっては、冷静かつ合理的な対話を重視しています。

解決に向けて状況を正確に把握するために、必要に応じて録音・録画をさせていただく場合があります。

当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応を中止し、以降のサービスの提供をお断りさせていただくことがあります。

また、悪質な行為と認められる場合には、警察への通報や弁護士など外部の専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対応いたします。

4. カスタマーハラスメントへの取組

当社では、従業員によるハラスメント行為の発生を防止するため、教育及び啓もう活動を実施します。

（２）具体的な予防策

カスハラが発生を未然に予防することを目的とし、「（１） カスタマーハラスメントに対する基本方針」の社外への周知のほか、以下の予防策を行います。

- ・ お客様へカスハラ防止を周知するポスターの作成、掲示
- ・ 従業員の名札の表記変更（苗字のみ、ひらがな表記）
- ・ ○○周辺の常時録画・録音
- ・ 自動通話録音

(3) 社内の体制

当社において、従業員がカスハラ行為を受けた際に迅速に対応できるよう、相談対応者を明確にするなど、会社全体で組織的に対応します。相談対応者は、日頃から現場の状況に精通している上司や現場の管理監督者とし、カスハラ行為が発生する可能性があると感じた時や、対応の判断に迷うケースなどの場合には、積極的に相談に応じます。

また、役員や総務・経理部門も一緒になって現場の従業員や相談対応者をフォローします。

カスハラ行為を受けた従業員や相談対応者が悩んだとき・困ったときは以下を相談窓口に連絡してください。なお、相談等を理由に不利益な取扱いがされることはありません。

<社内>

【相談窓口】〇〇部〇〇課 担当：〇〇、〇〇

電話：〇〇-〇〇-〇〇 メール：〇〇@〇〇

<社外>

【相談窓口】〇〇〇〇 〇〇

電話：〇〇-〇〇-〇〇 メール：〇〇@〇〇

対応時間：平日〇時から〇時まで

【警察署】〇〇警察署△△課

電話：〇〇-〇〇-〇〇

※警察への通報は傷害罪、暴行罪等に抵触するなど緊急性が高い場合に限ります。

緊急性が低い場合や判断に迷った場合は警察相談専用電話（#9110）に相談してください。

<警察へ通報する際のポイント>

- ・「いつ、どこで、誰が、誰に対して、どのように行われ、どうなっているのか」の事実関係を整理して伝える
- ・録音・録画や手書きのメモなど、証拠を可能な限りそろえる
- ・通報後は警察の指示に従い、安全確保に努める

(4) 従業員への教育・研修

全ての従業員のクレームやカスハラへの対応力を高めるため、以下の事項を基本として教育・研修を定期的実施します。

1. カスハラの基礎知識に関する研修
 - ・カスハラの定義
 - ・カスハラが増加する社会的背景 等
2. カスハラ防止の基本となる就業者のクレーム対応に関する研修
 - ・顧客対応に関する考え方
 - ・対応の基本スキル
 - ・クレーム対応の基本手順 等
3. カスハラへの対応に関する研修
 - ・カスハラに対する基本方針・基本姿勢
 - ・具体的なカスハラへの対応方法
 - ・就業者によるカスハラ行為の禁止 等
4. 事業者による就業者のフォローに関する研修
 - ・就業者のストレス状況への配慮（声掛けの重要性、観察等）
 - ・メンタルヘルス専門家への相談 等

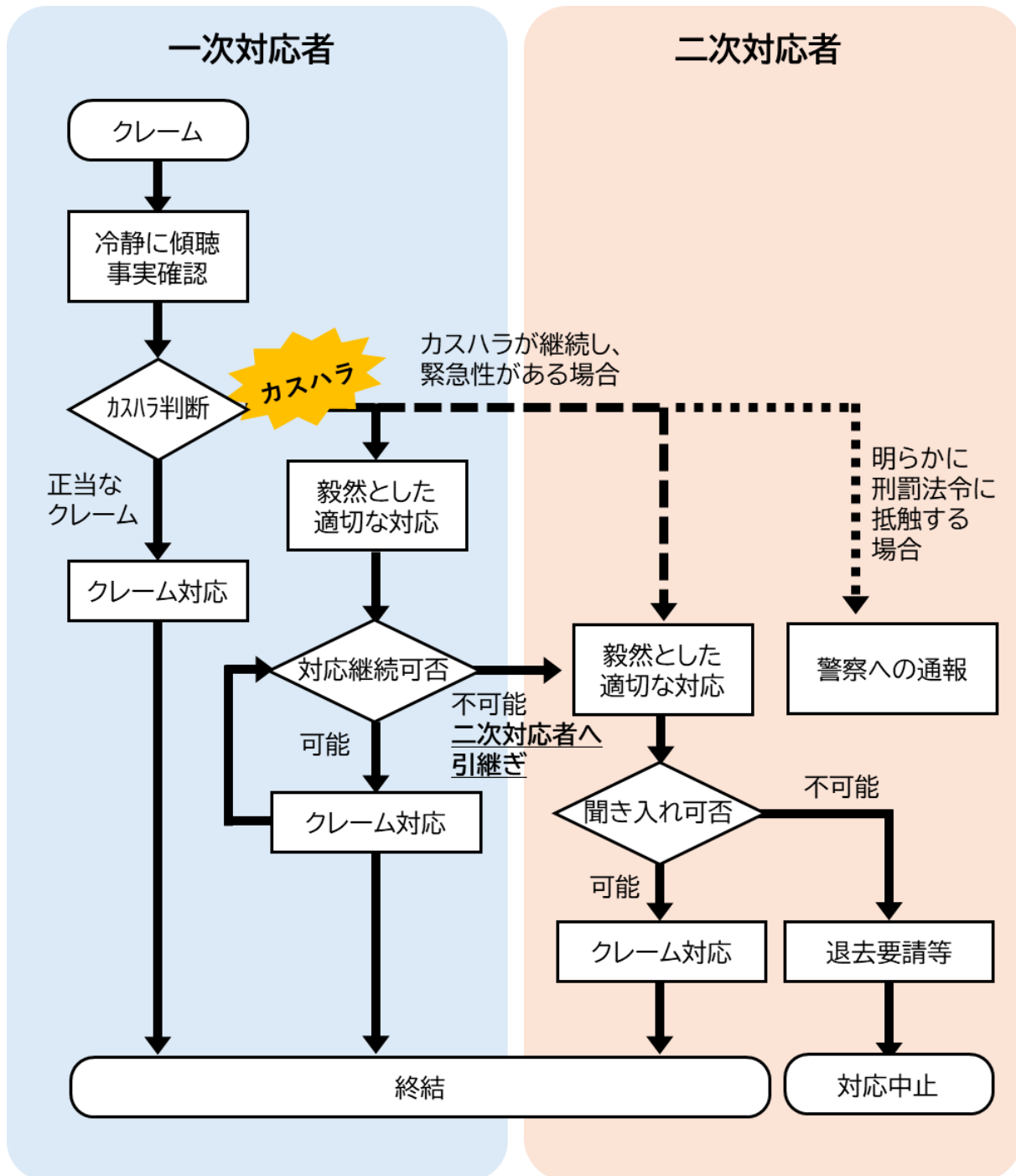
〔作成時の注意点〕

基礎編 p.23 の例を参考にしながら、自社の実態に合った研修を選択してください。

4. 初動対応

カスハラが発生した際の初動対応は、事態の悪化を防ぎ、就業者を守るために極めて重要です。従業員個人が我慢するのではなく、組織として対応できるように現場管理者に情報を共有します。

以下にカスハラ対応の流れのフロー図で示します。なお、クレームに最初に対応する従業員を「一次対応者」、一次対応者から相談等を受ける管理職等を「二次対応者」とします。



(1) 事実関係の確認・カスハラ判断

お客様からクレームを受けた場合、①相手の話を冷静に傾聴し、②事実確認をします。要求内容、要求態度、時間・回数・頻度に着目し、カスハラに該当する行為であるか判断をします。

① 冷静に傾聴する

- 話を遮ることなく、相手が何を不満に思っているのか、どのような経緯があったのかを、丁寧に聞き取る。
- 感情的にならず、落ち着いた態度を保つことを心がける。
- 相手の発言内容は、必要に応じて簡潔にメモを取り、正確に記録しておく。

<対応例>

- ・「正しくご説明をするために、現在の状況をお聞かせいただけませんか」
- ・「どのようなことがあったのか、お伺いしてもよろしいでしょうか」

② 事実関係を確認する

- 具体的にいつ、どこで、誰が、何をしたのかなど、状況を整理しながら聞き出す。
- 自身の担当範囲外である場合には、担当部署や従業員に引き継ぐことを伝える。

<対応例>

- ・「私では対応できかねますので、担当者に代わります」

【カスハラ行為が継続しており、緊急性を帯びている場合】

- 暴言や人格否定、身体的危害などの場合は、カスハラ行為者から一次対応者を引き離す。

<対応例>

- ・「お客様、お声が大きかったようですのでお声がけさせていただきました。
何かございましたか」

- 電話の場合、可能であれば許可を取って保留。難しければ、突然保留し、二次対応者に交代。

<対応例>

- ・「お客様のお声で、〇〇（一次対応者）が対応困難になりましたため、
突然ではございますが、上司の私〇〇が対応を変わせていただきます」

(2) カスタマーハラスメント行為者への対応

下記を基本対応として、行為者に適切に対応してください。

① 曖昧な態度を取らない

- 曖昧な態度はカスハラをエスカレートさせる場合があるため、曖昧な態度を取らず、必要以上に謝罪することも避ける。
- 仮に謝罪する場合は限定的な謝罪をする。

<対応例>

- ・「この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません」

② 複数人で対応する

- 対面でのカスハラ行為者への対応は、職場の上司や同僚など複数名で行う。
- 別室にて対応ができるのであれば、別室へ案内する。
- 電話でのカスハラ行為者への対応は、折り返し連絡する旨を伝えた上で、電話を切る。

③ 単独対応に備える

- 対応の正当性を証明できるよう、業務中の状況を録音・録画する。なお、顧客のいきすぎた言動の抑制にもつながるため、記録を残す際には事前許可を得る。

<対応例>

- ・対面：ＩＣレコーダーでの録音や防犯カメラで録画
- ・電話：録音機能の活用や分岐イヤホンでＩＣレコーダー録音

- 判断が難しい場合には、無理にその場で回答せず、組織で対応する旨を伝える。

<対応例>

- ・「社内に持ち帰り、対応させていただきます」

- 身の危険を感じる際には、安全を確保することを最優先する。

④ 行為者へ毅然と対応する

○身体的な攻撃（殴る・蹴る・つばをはきかける 等）

<対応例>

- ・現場責任者の判断を待たず、従業員の安全確保を最優先に、速やかに警察へ通報する。
- ・現場責任者を含む複数名で対応する。
- ・安全を確保しながら慎重に対応する。
- ・録音・録画・記録等を適切に保存する。

○精神的な攻撃（脅し、侮辱的な言動、土下座の強要 等）

<対応例>

- ・顧客等の言動に対して、感情的にならず、常に丁寧な言葉遣いを心がける。
- ・発言には十分注意を払い、必要な範囲にとどめる。
- ・落ち着いた態度で冷静に対応し、土下座など不当な要求は明確に拒否する。
- ・万が一に備え、録音・録画・記録等により、対応の経緯を残す。

○威圧的な言動（大声で責める、にらむ、モノをたたく 等）

<対応例>

- ・対応者の安全確保を最優先に行う。
- ・複数名で対応し、必要に応じて警備員等を呼び、協力して対応する。
- ・冷静かつ毅然とした姿勢で対応し、行為の中止を申し入れる。聞き入れられない場合は退去命令をする。
- ・録音・録画・記録等を適切に保存する。

○継続的な、執拗な言動（頻繁なクレーム、当初の話からのすりかえ、揚げ足取り 等）

<対応例>

- ・繰り返されるクレームは、録画・録音を行い、被害回数を記録する。
- ・行為者への対応に齟齬がないように関係者内で情報共有しておく。
- ・同一の要求が繰り返される場合には、対応可能な範囲を超えていることを、早い段階で丁寧に伝え、これ以上の対応が難しい旨を明確に説明する。
- ・行為者が聞き入れない場合、対応の打ち切りを通告する。通告後も繰り返される場合は、警察に相談する。

○拘束的な言動（長時間の拘束・居座り・電話 等）

<対応例>

- ・対応が長時間に及び、所定の目安（〇〇分）を超えた場合には、「業務への支障が生じているため対応を打ち切る」旨を毅然とした態度で伝える。
- ・対応打ち切りなど、こちらの意思を明確に示しても、引き続き行為が続く場合は、速やかに現場責任者へ状況を報告し、責任者から退去を促す。

○性的な言動（わいせつな言動、就業者へのつきまとい等）

<対応例>

- ・速やかに二次対応者（現場監督者）に報告する。
- ・顧客等に性的な言動で不快になった旨を二次対応者から明確に伝える。
- ・顧客等に全くセクハラを意識がない場合、行為がセクハラに該当することを客観的な事実とともに説明し、こうした言動をしないよう丁寧に伝える。
- ・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る。

○従業員個人への攻撃・嫌がらせ

<対応例>

- ・対面で行為が行われている場合は、速やかに従業員を行為者から物理的に引き離す。
- ・掲示板や SNS 等に誹謗中傷の書き込みを発見した場合は、スクリーンショットや印刷するなどし、投稿がされた日時や URL、投稿者のアカウント名等を記録する。
- ・SNS 等の投稿の内容や拡散状況などを踏まえ、対応を検討する。なお、必要に応じて SNS 等の運営者に対して削除依頼を行う。

(3) 被害にあった就業者への配慮

お客様からの行為がカスハラに該当するか否かを問わず、相談対応者は従業員からその内容について、真摯に話を聞きます。

カスハラ行為によって心身が疲弊しているなど、状況に応じて業務を中断させ休憩を促します。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場合があります。

特定の従業員に対して、カスハラが日常的かつ継続的に繰り返される場合は、対応者の交代や複数名による組織的な対応を行います。

(4) 周囲の従業員の対応

カスハラへの対応は周囲の従業員の協力も重要となります。

カスハラが発生していると疑われる場面や、同僚が困惑している様子に気づいた場合は、まずは状況の把握を行ってください。

<対応例>

- ・まずはその状況を冷静に観察する。
- ・声のトーンや表情、やり取りの内容などから、問題が起きているかどうかを判断する。
- ・直接的に介入することが難しい場合は、目撃した内容を記録しておく。

次に、複数人で対応にあたれるよう、支援ができるのであれば、対応している従業員に対してその意思を示してください。

<対応例>

- ・「代わろうか?」「大丈夫?」などのメモやあらかじめ決めたボディーランゲージ（〇〇〇〇）で意思を伝える。

対応者が助けを求められない場合や、カスハラの深刻化が見られる場合は、周囲の従業員が速やかに相談対応者へ情報を伝達してください。

5. 事後対応

カスハラ行為の終結後、被害にあった従業員をフォローするため、必要に応じて以下の対応を継続的に実施します。

<対応例>

- ・カスハラを受けたことにより現在の業務に苦痛を感じていないか、夜眠れているかの確認
- ・必要に応じて担当業務を変更
- ・メンタルヘルスケアの実施

（１）再発防止のための取組

カスハラ行為の再発防止を図るため、対応者・関係者へのヒアリングを行い、被害内容の詳細な記録を作ります。その際、対応時の録音やメモ、映像などの証拠を保全します。その上で、上司・人事・法務部門の連携による対応方針を決定し、カスハラ行為者への対応を進めます。

一連の対応が終了した後、再発防止に向けて、対応マニュアルを見直します。

6. 事業者間取引時の取組

取引先との関係において、当社の従業員が「発注者」や「依頼者」といった顧客の立場になる場合があります。その際には、取引先に対して、適切な言動が求められます。

このような場面では、立場の違いによって力関係が生じやすく、顧客等としての優越的な地位を背景に、取引先の就業者に対するカスハラにつながる可能性があります。

そのため、発注側であっても、相手を尊重した公正なコミュニケーションを心がけるよう、自社の就業者へ研修などを通じ、周知啓発を行うことが重要です。

① 顧客等の立場になる場合であっても対等な関係を意識すること

業務委託先や下請け企業に対し、自社の就業者が「上の立場」という意識を持たないようにする必要があります。あくまでビジネスパートナーとしてお互いが尊重し合う姿勢が重要です。

② 過度な要求や理不尽な指示を避けること

業務内容や納期などについて、合理性のない要求や、相手の業務負担を著しく増やすような指示は控える必要があります。こうした行為は、相手に対するカスハラ行為とみなされる場合があります。

③ 適切な言葉遣いや態度を心がけること

不必要に高圧的な態度や感情的な発言、侮辱的な表現を行わないよう促し、冷静かつ丁寧な対応を行うことが求められます。

従業員配布用マニュアル

カスタマーハラスメントの定義

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

例) 身体的な攻撃（殴る・蹴る・つばをはきかける 等）

精神的な攻撃（脅し、侮辱的な言動、土下座の強要 等）

威圧的な言動（大声で責める、にらむ、モノをたたく 等）

継続的な、執拗な言動（頻繁なクレーム、当初の話からのすりかえ、揚げ足取り 等）

拘束的な言動（長時間の拘束・居座り・電話 等）

性的な言動（わいせつな言動、就業者へのつきまとい等）

従業員個人への攻撃・嫌がらせ（従業員の中傷、従業員の写真を SNS 等へ無断公開 等）

カスタマーハラスメントへの対応

①冷静に傾聴し、事実関係を確認する。

②曖昧な態度を取らず、謝罪が必要な場合も限定的な謝罪に留める。

（例：「この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません」）

③上司や同僚など複数名で対応する。単独対応をせざるを得ない場合は、対応の正当性を証明できるように、業務中の状況を録音・録画する

④行為者に対して毅然とした対応をとる。

カスハラ行為	主な対応
身体的な攻撃	従業員の安全確保を最優先に、速やかに警察へ通報する。
精神的な攻撃	感情的にならず、丁寧な言葉遣いを心がけ、不当な要求は拒否する。
威圧的な言動	冷静かつ毅然とした姿勢で対応し、行為の中止を申し入れる。
継続的な執拗な言動	対応可能な範囲を超えていることを、早い段階で丁寧に伝え、対応の打ち切りを通告する。
拘束的な言動	所定の目安（〇〇分）を超えた場合には、対応の打ち切りを毅然とした態度で伝える。
性的な言動	速やかに二次対応者に引継ぎ、行為がセクハラに該当することを客観的な事実とともに説明し、行為を行わないよう丁寧に伝える。
従業員個人への攻撃	対面の場合は、速やかに従業員を行為者から物理的に引き離す。 SNS 等の書き込みを発見した場合は、投稿者のアカウント名等を記録し、対応を検討する。

相談窓口

社内	警察
〇〇部〇〇課 担当：〇〇、〇〇 電話： メール：	緊急時）〇〇警察署△△課 XX-XXXX 上記以外）警察相談専用電話 #9110

対応チェックリスト

要求内容	☐	問題のない商品の無償提供を要求する
	☐	契約に含まれない特別扱いや優遇措置を要求する
	☐	業務と無関係な私的依頼を要求する
	☐	実現不可能な要求をする（例：期限超過の手続き・成績改ざんなど）
	☐	サポート時間外や休日の対応を要求する
	☐	他社商品・他店舗で購入したものの補償を要求する
	☐	正常な対応をしているが、代金の支払いを拒否する

要求態度	☐	殴る・蹴る・つばを吐くなどの暴力をふるう
	☐	物を投げつける、体に触れる
	☐	「お前ではダメだ」「無能だ」と人格を否定する
	☐	土下座や謝罪文の提出などを強要する
	☐	大声で怒鳴る、机をたたく
	☐	にらみつけるなどの態度で恐怖を与える
	☐	要求内容が変化し、最初の目的が不明瞭になる
	☐	同じ内容のクレームを繰り返す
	☐	要求が通らないために居座り続ける
	☐	勤務終了後に待ち伏せ・つきまといを行う
	☐	就業者にわいせつな発言や行為を行う
	☐	容姿や服装、年齢など業務に関係のない点を中傷する
	☐	無断で写真・動画を撮影し、SNS等に投稿する
	☐	個人の責任に転嫁し、執拗に謝罪や処分を求める

影響 職場への	☐	同一顧客からのクレーム対応に長時間拘束され、他の業務が滞っている
	☐	対応に関わった就業者が心身の不調を訴える
	☐	頻繁なクレーム対応が職場全体の業務に支障を与えている

該当する項目に✓を入れ、1つでも該当する場合は、速やかに上司または相談窓口へ報告してください。

〔作成時の注意点〕

事業者の皆様は、当チェックリストを適宜修正し、業種・業態に合わせたカスタマーハラスメントの判断基準を作成してください。