

カスタマーハラスメント対策マニュアル

mamaima

発行日：令和7年4月1日

【目次】

1. 1. はじめに
 - (1) カスタマーハラスメント対策の背景
 - (2) マニュアルの位置づけ、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
 - (1) 顧客対応の基本方針
 - (2) 予防策の取り組み
 - (3) 対応体制の整備
4. 顧客対応の考え方
 - (1) 基本的な心構え
 - (2) クレーム初期対応
 - (3) 顧客等の権利尊重
5. カスタマーハラスメントへの対応
 - (1) 判断基準
 - (2) 対応の流れ
 - (3) 警察との連携
 - (4) 行為別の対応例
 - (5) カスタマーハラスメントを受けた場合の対応フロー
6. 体制整備
 - (1) 外部サポートの活用
 - (2) 緊急時対応の準備
 - (3) 記録・証拠の保存体制
7. 企業間取引での対応
 - (1) 取引先との信頼関係
 - (2) 不合理な要求の拒否
8. 参考資料
 - (1) 110番の通報内容
 - (2) #9110（警察相談専用ダイヤル）

1. はじめに

(1) カスタマーハラスメント対策の背景

近年、顧客による過剰な要求や暴言など「カスタマーハラスメント（カスハラ）」が、個人事業主にも深刻な影響を及ぼしています。都条例の整備等により、事業者はカスハラ防止の取組が求められています。

(2) マニュアルの位置づけ、作成の目的

本マニュアルは、個人事業主としての当方の安全な業務環境を守るとともに、適切な顧客対応を実施するための方針と対応手順をまとめたものです。

2. 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とは、顧客または取引関係者からの著しい迷惑行為により、当方の業務環境や心身の安全が害される行為を指します。

例示：

- 暴力・暴言・脅迫
 - 土下座の強要
 - SNS 上での誹謗中傷
 - 長時間の拘束、不合理な要求
 - セクシャルハラスメント等
-

3. カスタマーハラスメントに対する基本方針

(1) 顧客対応の基本方針

- 顧客からの正当な意見やクレームはサービス改善の機会として捉え、真摯に対応します。
- 著しい迷惑行為と判断される場合には毅然に対応します。
- 必要に応じて、サービス提供の打ち切りや警察・弁護士等との連携を行います。

(2) 予防策の取り組み

- 顧客との最初の接点で、カスタマーハラスメント防止策を伝える。
- 契約書や事前書面にて、業務範囲や顧客の行動ガイドラインを記載する。

(3) 対応体制の整備

- 外部サポートの活用: 警察や弁護士、商工会議所、業界団体など、必要に応じて外部機関や専門家との連携を確保する体制を整えます。
 - 緊急時対応の準備: 事前に警察や弁護士との連絡方法を確認します。
 - 記録・証拠の保存体制: すべてのハラスメント行為に対して記録を残す方法（メモ、録音、スクリーンショット等）を徹底し、必要に応じてそれらを保存できるシステムを導入します。
-

4. 顧客対応の考え方

(1) 基本的な心構え

- 顧客の感情に寄り添い、誠実に対応します。

- 共感を示す（例：「なるほど」「ご不快だったのですね」）。
 - 言葉遣いに注意し、丁寧で冷静な対応を心がけます。
- (2) クレーム初期対応
- 要求を明確化し、5W1H で事実確認。
 - 記録・録音を残し、SNS の書き込み等は保存します。
 - 必要に応じて会話場所をオープンスペースに限定。
 - 予防策として、最初の接点で顧客に対応方針や期待される行動を伝えます。
- (3) 顧客等の権利尊重
- 消費者の権利や障害者差別解消法を尊重します。
 - 一方で、暴言・暴力などには耐える必要はないことを明記します。
-

5. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 判断基準
- 要求態様（脅迫・暴言・無断撮影など）
 - 要求内容（土下座や金銭請求など）
 - 時間・頻度（30分以上の拘束、繰り返し行われる要求）
- (2) 対応の流れ
- 顧客への対応を打ち切る意思を伝え、録音・記録を残します。
 - 悪質な場合は警察に通報します。
 - 単独での対応を避け、第三者を同席させることを推奨します。
- (3) 警察との連携
- 暴力・器物破損・脅迫など、刑法に触れる行為があれば、速やかに通報します。
 - 証拠の録音や録画を準備し、状況を詳細に警察に報告します。
- (4) 行為別の対応例
- 暴言：冷静に対応し、不快な言動は拒否します。
 - 執拗な要求：一定時間（例：30分）を過ぎたら打ち切り、警告通告します。
 - 暴行：即座に110番通報します。
 - セクハラ：明確に拒絶し、必要に応じてサービスの提供を中止します。
- (5) カスタマーハラスメントを受けた場合の対応フロー
- ①顧客の言動を記録（メモ、録音、写真等）
 - ②一度冷静に対応を中断し、場を落ち着けます。
 - ③行為が続く場合は対応を拒否する意思を明確に伝えます。
 - ④状況が改善しない場合は警察相談（#9110）または110番通報を検討します。
 - ⑤SNSでの投稿・誹謗中傷があった場合は証拠を保存（スクリーンショット等）し、法的対応を検討します。
-

6. 社内体制整備

- (1) 外部サポートの活用

- 警察や弁護士、商工会議所、業界団体など、外部機関や専門家との連携体制を整備します。
 - (2) 緊急時対応の準備
 - 事前に警察や弁護士との連絡方法を確認し、緊急時に備えます。
 - (3) 記録・証拠の保存体制
 - ハラスメント行為に対して記録を残し、保存できるシステムを整備します。
-

7. キ. 企業間取引での対応

- (1) 取引先との信頼関係
 - 取引先にも尊重の姿勢を持ち、相互に信頼関係を築くことを大切にします。
 - 不合理な要求や叱責、私的業務の強制は禁止します。
 - (2) 不合理な要求の拒否
 - 取引先からの不合理な要求や強制を拒否し、信頼関係を基盤に適切に対応します。
-

8. 参考資料

- (1) 110 番の通報内容
 - 何が／いつ／どこで／誰に対して／どうなったか
 - 怪我人・加害者の状況など、通報時に詳細な情報を伝えます。
- (2) #9110 (警察相談専用ダイヤル)
 - 110 番ほど緊急ではない困りごとの相談に活用可能
 - 東京都では #9110 または 03-3501-0110

このマニュアルは、定期的に見直し・更新を行います。