

## 1. カスタマーハラスメントに対する基本方針

各企業にて基本方針を策定し、店舗内に掲示してください。

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」(例)

### 1. はじめに

当社は「リフォームで家が変わると暮らしが変わる」との思いで、消費者が安心してリフォームを行うことができる環境の整備と住宅リフォーム事業の健全な発展に向けて、安全・安心なリフォーム生活体験を提供するため、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ぐと考え、〇〇株式会社における「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。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

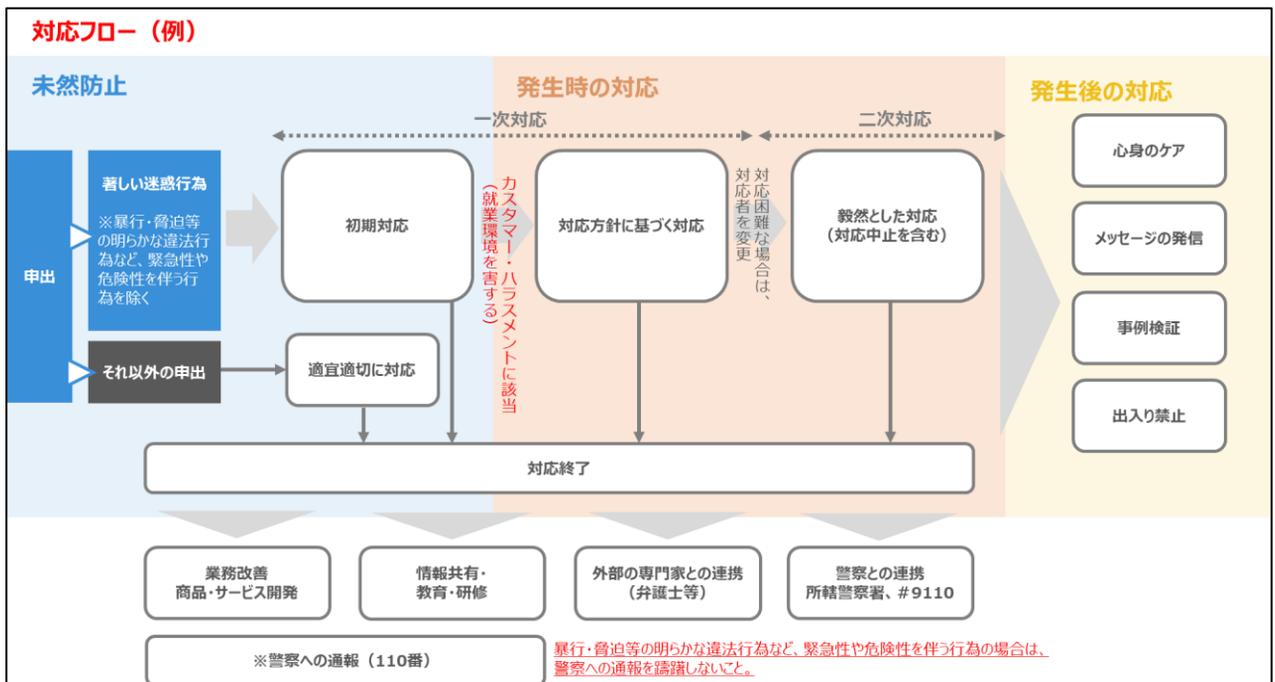
カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

(①要求態様、②要求内容、③時間・回数・頻度で判断)

具体的な行為 (例)

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 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

## 3. カスタマーハラスメント対応フロー



## 4. 顧客分類と対応

顧客からのカスタムを行為の程度に応じて3つのレベルに分類し、それぞれのレベルに応じた適切な対処方針を定めます。

### 一次対応 (軽度)

- ・ 標準的な対応フローに従う
- ・ 確認・謝罪・感謝を伝える
- ・ 解決策の提案と理解を求める
- ・ 必要に応じて上長に相談
- ・ 対応記録を残す

### 二次対応 (中程度)

- ・ 上長、責任者に引き継ぎ
- ・ 対応場所の変更
- ・ 複数人での対応
- ・ 冷静な対応を求める
- ・ 状況の正確な把握と詳細な記録

### 対応中止・終了 (重度)

- ・ 対応中止の警告
- ・ 対応の中止
- ・ 退去の要請
- ・ 警察、法務部門への連絡
- ・ 組織的な事後対応

### 【対応中止を検討する基準】

- ① 同じ内容を15～30分又は3回以上繰り返し進展が見られない
- ② 暴言が継続し、注意しても改善されない
- ③ 暴力行為や違法行為がある
- ④ 性的言動や差別的言動がある



### 【緊急連絡先】

事務所：（各企業の連絡先）

警察：（所轄警察署または「110」）

社内相談窓口：（上司または代表者）



## 5. カスハラ対応における初期行動ガイド

顧客からのカスハラに直面した際の、初期対応の心構えと、二次被害を防ぐための周囲への助けの求め方です。

### 困ったお客様に遭遇したら…

1. まずは深呼吸
2. お客様の困りごとを傾聴、共感の姿勢を示す
3. 不快な思いをさせたことに対する限定的な謝罪



### 助けを求めるタイミング

1. 15～30分以上対応しても解決の糸口が見えない
2. 大声、暴言が続いている
3. 要求内容が自分では対応できない
4. 自分の対応の自信がない



### 助けを求める方法

1. 近くにいる従業員、上司に目で合図
2. 「上司に確認してまいります」等と言って席をはずす
3. 緊急時の指定の合図を決めておき、それを使って合図



### まだ顧客対応に不慣れな際の3つの基本原則

- ① 一人で抱え込まない（必ず助けを求める）
- ② 自分の安全も確保する（危険を感じたら、距離を取る）
- ③ 対応後は必ず報告する（小さな事でも共有する）