

カスタマー・ハラスメント防止対策
業界団体マニュアル
(参考イメージ)

令和 8 年3月



目次

第1 総論

- 1 マニュアルの目的……………3
- 2 カスタマー・ハラスメントの定義……………4
- 3 カスタマー・ハラスメントに対する基本方針……………5
- 4 業界特有の事情・背景……………6
- 5 業界で見られる迷惑行為……………7
- 6 会員企業が取り組むべき事項……………8

第2 未然防止の取組

- 1 顧客対応の考え方……………10
- 2 クレームへの初期対応……………11
- 3 相談体制の整備……………13
- 4 教育・研修の実施……………14

第3 カスタマー・ハラスメント発生時の対応

- 1 カスタマー・ハラスメントの判断……………16
- 2 顧客対応の中止……………16
- 3 警察との連携……………17
- 4 カスタマー・ハラスメント対応フロー……………17
- 5 場面別の対応方針……………18

第4 カスタマー・ハラスメント発生後の対応

- 1 従業員のケア……………25
- 2 再発防止に向けた取組……………26
- 3 顧客等の出入り禁止……………27

第5 企業間取引におけるカスタマー・ハラスメント

- 1 取引先へのカスタマー・ハラスメントの未然防止……………28
- 2 企業間取引におけるカスタマー・ハラスメント発生時の対応……………29

第6 その他

- 1 各種相談窓口……………31
- 2 関係法令・判例・裁判例……………32
- 3 カスタマー・ハラスメント対策チェックシート……………42

別冊付録

カスタマー・ハラスメント対応場面別イラスト問答集

第1 総論

1 マニュアルの目的

(1) 策定の背景

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、令和7年4月1日から施行されます。当協会の会員企業からも、カスタマー・ハラスメントに関する相談が増加しており、業界内での統一的な対応を図るため、一般社団法人日本住宅リフォーム産業協会(以下、ジェルコと記します)として対応マニュアルを策定することとなりました。

(2) 組織的な対応の必要性

- ・ カスタマー・ハラスメントは就業者の尊厳や人格を傷つける行為です。
- ・ 現場の就業者に責任を負わせるなど、個人に過度な負担を強いることは、行為を更に悪化させるだけでなく、就業者への攻撃や嫌がらせを助長し、ひいては就業者の心身の不調につながり、離職の原因になる事も想定できます。労働契約法第5条では、『使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。』と規定されており、各事業者は、就業者の心身の健康が守られるよう配慮しなければなりません。
- ・ 労働集約型産業であるリフォーム業界においては、特にスタッフの安心安全への配慮が不可欠でありながらも、顧客からの理不尽なクレーム等に一对一で対応せざるを得ないケースが多々あり、従業員の過剰な負担や心身の疲弊がより深刻化する要因ともなっています。カスタマー・ハラスメントを未然に防ぐためのフローを事前に構築するとともに、カスタマー・ハラスメントが発生した際には、判断基準により顧客に対して毅然と対応し、同時に上司や外部へ迅速な情報共有を行うことで、組織全体で従業員を守ることが切に求められます。
- ・ 会員企業においては、カスタマー・ハラスメントに組織として対応するため、未然防止、発生時の対応方針など、本マニュアルを参考に社内で議論した上で、自社のマニュアルを作成することを推奨します。

(3) マニュアルの位置づけ

ジェルコではリフォーム事業の発展を目指すため、本マニュアルにおいてカスタマー・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を示すとともに、リフォーム業界における判断基準や対応例などを示します。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

(1) カスタマー・ハラスメントの定義

- ・ 当協会においては、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例を参考とし、カスタマー・ハラスメントを「①顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる②著しい迷惑行為であって、③就業環境を害するもの」と定義します。条例に罰則はありませんが、著しい迷惑行為は刑法等による処罰や民法による損害賠償請求の対象となる可能性があります。
- ・ 会員企業においては、自社の対応マニュアルでカスタマー・ハラスメントの定義を明示してください。



(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
リンク:[kasuharamanual_20250314.pdf](#)

(2) カスタマー・ハラスメントに当たり得る行為

当協会においては、以下のような行為をカスタマー・ハラスメントに当たり得る行為とします。なお、以下の記載は例示であり、これらの行為に限られるものではありません。

【カスタマー・ハラスメントに当たり得る行為の例】

- ・ 不当な無償対応要求
(実例)契約・工事後、不備や欠陥がないにも関わらず工事をやり直すよう執拗に要求する。
- ・ (会社・従業員に対する)暴言・侮辱・誹謗中傷・人格攻撃
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
(実例)(見積り金額の説明を聞かず)他店ではもっと安い、こんな金額はぼったくりだと決めつけて不当な値引きを要求する。物理的に不可能な納期を要求する。
- ・ クレーム対応時の長時間の拘束や居座り
- ・ テーブルをたたくなどの威嚇行為、脅迫
- ・ 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を口コミサイトや SNS 等へ投稿する行為、またはそれを行うぞと脅す行為
(実例)自社と関係のある、あらゆるホームページや団体の問い合わせ先に「不誠実極まりない会社」と題し工事の不具合とその会社に対する悪口を記載する。

- ・ 差別的・性的な発言
- ・ 頻繁な連絡・威圧的な口調
- ・ 虚偽申告による悪質クレーム

(実例)当初から不具合のあった箇所を、施工が原因でそうなったと主張する。

3 カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

会員企業においては、以下の作成例を参考に自社の基本方針を策定し、社内・社外に広く周知してください。また、多くの人の目に触れるよう、HPやSNSでの発信、店舗内での掲出なども検討してください。

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」

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。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 リフォーム業界特有の事情・背景

以下に、本業界におけるカスタマー・ハラスメントの発生要因や傾向を示す具体的な事例を挙げます。会員企業は具体的な対策を検討する際の参考としてください。

・ 工事の不確実性や予期せぬトラブル

- 施工する建物の状態や施工中に初めてわかる問題(内部の腐食、断熱材の欠如など)により、追加の費用や工期の遅れが発生する。

⇒顧客の「言っていた話と違う」「説明不足だ」といった不信や怒りにつながる。

※事前の説明不足、または欠如が原因でクレームにつながる場合が多々ある。原因がリフォーム事業者にある場合は、責任をもって対応すべきだが、問題部分の責任を果たし施工した上でも、有形、無形の理不尽な要求がエスカレートしている場合が多い傾向にある。

・ 高額な支払い、生活への影響

- 高額な住宅リフォームは、施主にとって「人生で数度の大きな支出」であり、その分、期待が過度になり、些細なズレに過剰反応することがある。

⇒工事中は生活空間に制約がでるため、ストレスが溜まりやすい。

⇒顧客が「プロなのだから事前に予期して当たり前」と過大な要求につながるが多い。

・ 説明や書面の不十分さ

- 工事内容、契約事項、変更点の説明が不十分だと、トラブルの火種になりやすい。

⇒契約書や設計図を読みこなせなかったり、専門用語が分からなかったりする顧客が多く、認識のずれが発生しやすい。

- ・ **顧客側の価値観や人間関係スキルの欠如**

- 「お客様は神様だ」という考え方が業界全体に浸透している。

⇒顧客の言葉遣いが高圧的・攻撃的になりがちで、感情のコントロールが効かなくなる顧客もいる。

- ・ **責任の所在のあいまいさ**

- 現場に複数業者が入るため、責任の所在があいまいになりがち

- ・ **工期・工程変更が生じる**

- 天候、資材の納期、人員の都合により、工期や工程変更が発生する

5 リフォーム業界で見られる迷惑行為

以下に、現場で確認された迷惑行為の具体的な事例を示しますので、対応策を検討する際の参考としてください。

- ・ **発注者からの理不尽な要求:**

- 不当な要求や過剰な補償の要求

- 会社や個人的な恨みなどからくる暴言や嫌がらせ

- 工事完了後、何かとクレームをつけそれを解決しないと工事代金は支払わないぞ、という脅し

- ネットや SNS に書きこむ、という脅し

- ・ **近隣住民からのクレーム:**

- 騒音や振動に対する過剰な苦情や暴言

- 昼間寝ているので工事を停止しろ、と怒鳴られる

- 事前に説明を行っているにも関わらず、「説明がなかった」という不当な主張

- ・ **不当な無償対応要求**

- (実例)契約、工事後、不備や欠陥がないにも関わらず工事をやり直すように執拗に要求する。

- ・ **(会社・従業員に対する)暴言・侮辱・誹謗中傷・人格攻撃**

- ・ **合理性を欠く不当・過剰な要求**

- (実例)(見積り金額の説明を聞かず)他店ではもっと安い、こんな金額はぼったくりだと決めつけて不当な値引きを要求する

- ・ **クレーム対応時の長時間の拘束や居座り**

- ・ **テーブルをたたくななどの威嚇行為、脅迫**

- (実例)自社と関係のあるあらゆるホームページや団体の問い合わせ先に「不誠実極まりない会社」と題し工事の不具合と長文を記載する。

- ・ 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を口コミサイトや SNS 等へ投稿する行為、またはそれを行うぞと脅す行為
- ・ 差別的・性的な発言
- ・ 頻繁な連絡・威圧的な口調
- ・ 虚偽申告による悪質クレーム
 - (実例)当初から不具合のあった箇所を、施工が原因でそうなったと主張する。
- ・ その他:
 - ・ 電話やメール等での長時間にわたる拘束や罵倒
 - ・ 業務とは無関係な要求
 - ・ 業務時間外にもかかわらず連絡をしつこく要求したり、連絡がないと更にそのことについて叱責したりする行為

6 会員企業が取り組むべき事項

会員企業においては、「労働契約法」における社員の安全配慮義務、また東京都の「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針(ガイドライン)」の「第5 事業者の取組に関する事項」に基づき、以下の事項に取り組んでください。

(1) 基本方針等の策定

- ・ カスタマー・ハラスメント対策の基本方針・基本姿勢の周知
- ・ カスタマー・ハラスメントを行ってはならない旨の方針の周知

(2) 相談体制の整備

- ・ 相談対応者の選任・周知
- ・ 適切な相談対応の実施
- ・ プライバシー保護に必要な措置を講じて周知
- ・ 相談を理由に不利益な取扱いを行ってはならない旨の方針の周知

(3) 手引きの作成

- ・ 現場での初期対応の方法や手順の作成
- ・ 内部手続(報告・相談、指示・助言)の方法や手順の作成

(4) カスタマー・ハラスメント発生時・発生後の対応方針

- ・ 場面別の対応方針
- ・ 警察との連携
- ・ カスタマー・ハラスメント発生時の対応フロー
- ・ 顧客等の出入禁止
- ・ 就業者のケア

(5) カスタマー・ハラスメントの未然防止・再発防止

- ・ 就業者への教育・研修等
- ・ カスタマー・ハラスメントの再発防止に向けた取組
- ・ 引き渡し(工事完了)前の、入念な完了チェックを実施し、双方が合意した状態で引き渡しを行う

第2 未然防止の取組

1 顧客対応の考え方

会員企業においては、以下の内容を参考に、顧客対応の考え方を就業者に周知してください。

(1) 顧客対応の基本姿勢

顧客等から寄せられるクレームの全てがカスタマー・ハラスメントではありません。商品やサービスの品質に関する指摘、接客態度の不満など、正当なクレームは、業務の改善、新たな商品やサービスの開発につながる貴重な機会でもあります。

クレームに対する従業員の適切でない言動が端緒となって、カスタマー・ハラスメントを発生させている可能性もあります。

当社においては、以下の基本的な心構えに基づき、適切な顧客対応を実現します。

- ① 気持ちを理解して傾聴する
 - ・ 顧客等と良好な関係を築くため、相手の気持ちを理解する。
 - ・ 孤独・ストレス・不安など、顧客等の背景を推し測る傾聴を行う。
- ② 誠実に対応する
 - ・ 第一印象が重要であり、表情や言葉遣いなどに注意する。
 - ・ 不誠実な言動をしたり顧客等をクレイマー扱いしたりしない。
- ③ 共感を伝える
 - ・ 相手との共感を深める上で効果的な「あいづち」を活用する。
 - ・ 具体的には、「なるほど」「よくわかります」「そうなのですね」など、声に出して傾聴する姿勢を見せる。
- ④ 限定的な謝罪を行う
 - ・ 責任が不明確な初期段階では対象を限定した謝罪を有効に活用する。
 - ・ 具体的には、「ご心配を(ご不快な思いを)おかけし申し訳ありません」と謝罪する。
- ⑤ 対応者を代わる
 - ・ 相手の怒りが収まらない場合、躊躇せず別の担当者や上位者に代わる。
 - ・ 対応する従業員が感情的になって対応を代わらないことは避ける。
 - ・ 自分が全て悪いと思わない、執拗に人格を責める言葉を真正面から受け止めない。
- ⑥ 事前に顧客へ自社のカスハラ方針を伝えておく。
 - ・ 契約書作成時に、契約書に「カスハラには毅然と対応する」ことを明記する。
 - ・ 自社内打合せスペース等のお客様の目につきやすい場所に、自社のカスハラ方針書やカスハラ防止ポスターなどを掲示し、認知させる。

(2) 顧客等の権利の尊重

- ・ 顧客等にとって、クレーム(苦情・意見・要望等)を伝えること自体が勇気のいる行為です。また、様々な要因で必ずしも理路整然と説明できない場合や、高齢、障害、病気等の要因からコミュニケーションを十分に取れない場合もあります。
- ・ 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。

(3) 障害者差別解消法の改正

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ました。顧客対応に当たっては、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

2 クレームへの初期対応

当協会においては、1. 顧客対応の考え方を踏まえ、クレームへの初期対応の考え方を提示し

ます。

(1) 顧客等に寄り添う

- 商品・サービスの不具合等を起因とした顧客等からの商品交換や代替サービスの提供等の要求自体は、社会通念上妥当であり、真摯に受け止める。
- 傾聴し、時には寄り添いながら顧客等の主張を正確に聞き取る。

(2) 要求内容を特定する

- 要求内容を明確に特定した上で、議論を限定する。
- 特定した要求内容を踏まえ、対応の可否を検討する。
- 電話でのクレーム対応の場合、顧客等の氏名や連絡先等を確認し、可能な範囲で特定する。要求内容を聞いた上で、同じ内容を復唱し、要求内容を特定する。

(3) 事実関係を確認する

- 5W1H(※)により正確な事実関係を確認する。
※When(いつ)／Where(どこで)／Who(誰が)／What(何を)／Why(なぜ)／How(どのように)
- 事実を確認しないまま、顧客等の要求内容を認める発言はしない。
- 事実関係の確認前の段階では限定的な謝罪(例:お客様に嫌なお気持ちを与えてしまい誠に申し訳ございません。)にとどめる。
- 組織的な調査・確認が必要である場合は、必要な調査等を行った上で回答する旨を顧客等に伝える。
- 調査・確認に時間を要する場合、具体的な日数(例:○日間、○週間程度)を伝える。

(4) 複数人で対応する

- 組織で対応することを明確にするため、原則、複数人(※)で対応する。
※顧客等が複数の場合、できる限り同数以上の複数人
※顧客等が多数の場合、必要最小限の人数(対応する従業員数以下)に制限して対応
- 役割分担(応対、記録等)を定め、各自が役割を遂行する。
- 訪問でのクレーム対応の場合、カスタマー・ハラスメントの発生を未然に防止するため、複数人で訪問する。不測の事態が発生した場合に早急な援助を期待できないことから、単独行動を取らない。
- 電話でのクレーム対応の場合、初期対応した従業員による対応を原則としつつ、顧客等要求が著しく相当性を欠く内容であれば、1人で抱え込まず対応者を上司に代わる。
- 上席者は、クレームの状況を早期にヒアリングする。また能力的に解決可能なスキルを持つ人に担当を代えるなどの検討を行う。

(5) 対応場所を選定する

- 原則、事務所や店舗のオープンスペースで対応する。
- やむを得ない場合、次の措置を講じた上で、会議室等で対応する。
✓密室状態にしない。ドアを開けて室内の状況を周囲が確認できるようにする。
✓すぐに退室できるように、従業員は出入口側に着席する。

✓退去しない場合に不退去とみなすため、管理権の範囲内の場所(例:執務室内の会議室)を選定する。

- ・顧客等を訪問してクレーム対応する場合、可能な限り、顧客等の自宅やオフィスでの対応は避ける。難しい場合、第三者がいる場所で対応する。

(6) 対応内容を記録・情報共有する

- ・顧客等への対応内容を可能な限り詳細に記録する。
- ・対応内容は速やかに部署内で情報共有する。
- ・顧客等との会話を録音(※)する。

※トラブルを避けるため、事前承諾を得ることが望ましいが、同意を得ない録音でも直ちに違法ではないとされる。

- ・顧客等が同じ話を何度も繰り返す場合、記録を基にいつ、何回、何を回答(説明)しているかを具体的に伝え、経過を把握して対応していることを示す。
- ・インターネット上でのクレーム対応の場合、書き込まれた内容を正確に記録し証拠として残す。記録内容は、投稿者の属性、対応年月日・時間、要求内容、対応状況などで、投稿者のプロフィールやリンク、関連するやり取りも保存する。
- ・SNSの投稿やメッセージはすぐに削除される可能性があるため、スクリーンショット等を活用し保存する。
- ・コミュニケーションが著しくとりにくい相手の場合、対面、電話などは中止し、すべてメール、ないしは、文書でのやり取りを申し入れる。配達証明郵便などを活用する事も検討する。

3 社内の相談体制の整備

(1) 相談窓口・相談対応者の設置

- ・会員企業においては、カスタマー・ハラスメントに関して、就業者(従業員)が気軽に相談できる相談対応者を選任し、相談窓口を社内に設置してください。
- ・会員企業の置かれた状況によりますが、本社と複数の店舗で運営される業務形態の場合、まず現場で迅速に対応できる店舗等の現場監督者(例:店長)1名を相談対応者として設置してください。
- ・また、客が刑法犯に該当する行為を行っている場合など、警察・弁護士との連携が必要となる場合に備え、本社に組織横断的な相談窓口を設置してください。
- ・現場監督者である相談対応者に対しては、就業者からカスタマー・ハラスメントに関する相談を受けた場合、本社の相談窓口へ速やかに報告するよう、周知・徹底してください。
- ・これらの相談対応者は、定期的に会議等を行うことで、現場でのクレームの発生状況や困難事例など、日頃から緊密な情報共有を図ることが推奨されます。
- ・小規模な運営をされている会員企業の場合、経営者が店舗等の現場監督者を兼ねていることも考えられます。この場合、経営者が相談窓口・相談対応者として、就業者からの相談に適切に対応してください。

- ・ カスタマー・ハラスメント対策を推進し、防止の取組を所管する組織を企業内に設置することが推奨されます。例えば、人事労務部門、カスタマーサービス部門、法務部門などの担当者が連携し、「カスタマー・ハラスメント防止対策推進チーム(仮)」を設置することなどが考えられます。

(2) 適切な相談対応

- ・ 相談窓口は形式的なものではなく実際に利用可能なものとしてください。その際、就業者が利用しやすいよう電話やメールなど、複数の方法で相談を受けられる方法を検討してください。
- ・ 就業者から相談があった場合、カスタマー・ハラスメントが発生した現場の事実確認、客への対応方法の検討、就業者の精神的フォローなど、個別の事案に合わせた適切な対応を行ってください。
- ・ 相談には真摯に耳を傾け、詰問にならないよう丁寧に対応してください。また、安心して相談できるよう、プライバシー保護に関するルールを自社のマニュアルで定めてください。
- ・ 就業規則等において、就業者が相談等を理由に解雇等の不利益な取扱いをされない旨を記載し、社内で周知・啓発してください。
- ・ 会員企業においては、相談対応者が適切に対応できるよう、各種団体や企業が実施する研修を受けさせるほか、日頃から人事部門や法務部門と連携できるよう、十分に配慮してください。

(3) 就業者に対するフォロー

- ・ カスタマー・ハラスメントを受けた就業者は身体的・精神的なダメージを負っています。会員企業においては、速やかに就業者のケアに取り組む必要があります。
- ・ 就業者にメンタル不調の兆候がある場合、自社の産業医や産業カウンセラーに対応を依頼してください。
- ・ 産業医等がない会員企業においては、外部専門家によるカウンセリングの機会を提供すほか、専門の医療機関への受診を促してください。
- ・ 顧客等から就業者に対する行為が性的な言動を伴うなど、セクシュアル・ハラスメント※に当たる場合、就業者の希望に応じて同性の相談担当者に対応させるなど、十分に配慮してください。
- ・ 就業者が顧客等に対して損害賠償請求を検討する場合など、必要に応じて法的対応や助言を求めため、弁護士による法的サポートなども検討してください。

4 教育・研修の実施

会員企業においては、以下の事項を参考にして就業者に対する教育・研修の実施を検討してください。

(1) カスタマー・ハラスメントに関する基本知識

- ・ カスタマー・ハラスメントが増加する社会的背景
- ・ 国や都が示す具体的な行為類型、該当し得る犯罪名 など

(2) クレームへの対応

- 基本的な言葉の使い方、接遇マナー、クレーム対応の流れ(傾聴→事実確認→代替案・解決策の提示→感謝・謝罪) など

(3) カスタマー・ハラスメントへの対応

- カスタマー・ハラスメントの判断(正当なクレームとの区別等)
- 事実確認、録音録画、組織内での情報共有の重要性
- 一次対応から二次対応に代わる目安、基本的な対応フロー・実際の事例を基にしたケーススタディ、ロールプレイング など

(4) 組織的な対応の重要性※主に経営層・現場監督者

- 基本方針やトップメッセージの重要性(カスハラには毅然と対応する、就業者を孤立させない等)
- 組織内でのアンケート調査、事例分析の重要性
- 二次対応の心構え(一次対応者任せにしない等)、警察との連携
- 就業者によるハラスメントを許さない(カスハラ、パワハラ、セクハラ、SOGIハラ、マタハラ、パタハラ、就ハラ等) など

(5) 就業者のフォロー※主に経営層・現場監督者

- 産業医や産業カウンセラー等の専門家への相談
- 就業者の精神的ケア(声掛けの重要性、配置転換) など

第3 カスタマー・ハラスメント発生時の対応

1 カスタマー・ハラスメントの判断

カスタマー・ハラスメントの判断に当たっては、(1)要求態様、(2)要求内容、(3)時間・回数・頻度に着目し、従業員の就業環境を害する行為であるか検討します。なお、これらは絶対的な基準や目安ではなく、機械的な運用や判断とならないよう留意が必要です。

(1) 要求態様

- ・ 侮辱的な暴言、差別的・性的な言動、暴力や脅迫を伴う苦情か
(例)馬鹿、死ぬ、女のくせに、など
- ・ 恐怖心を与えるような口調、大声、個人または組織を攻撃する意図がある要求等か
(例)お前・キサマなど大声で呼びつける、口コミを0点上げるぞ、など
- ・ 従業員の顔等を無断で撮影する、写真等をインターネット上で公開する行為か
(例)SNS に写真をアップするぞ

(2) 要求内容

- ・ 不当な金品の要求があるか
(例)新品に交換しろ、製品を持ち帰り元通りに直せ、慰謝料を払え・・・など
- ・ 合理的ではない要求、不可能な要求があるか
(例)今日中に完工しろ、(建築基準法に合致しない)要望通りの施工をしろ・・・など理不尽な要求があるか
(例)土下座をしたら許す、土下座して許しを請うのが当然だろ・・・など
- ・ 書面での謝罪の要求があるか
(例)明日までに対応策と謝罪文を作成しろ、製品を持ち帰りすぐ新品に交換しろ・・・など
- ・ 従業員の解雇の要求があるか
(例)社長にお前をクビにしろと言ってやる、こんなことも出来ないなんてもうやめてしまえ・・・など

(3) 時間・回数・頻度

- ・ 著しい迷惑行為(大声を上げ続けるなど)が「5分」を超えているか
※侮辱的・差別的・性的な言動は時間の長さに限らず判断
- ・ 「3回」退去命令したにも関わらず居座り続けているか
- ・ 対応できない要求が「3回」に渡って続いているか
- ・ 業務時間外である早朝・深夜に苦情の電話があるか

2 顧客対応の中止

会員企業においては、以下を参考にして、顧客対応の中止の流れを就業者に周知してください。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(現場従業員)の判断

- ・ 顧客等のクレームが止まらない、大声を上げ続ける、従業員の顔等を無断で撮影し続ける

などの迷惑行為が続く場合、行為の中止を求めるとともに、対応を中断の上、複数人での対応、やり取りの記録(録音含む)など、組織的な対応に移行する。

- ・ カスタマー・ハラスメントの可能性があると判断した場合、現場監督者に報告の上、対応の中止を含めた方針を相談する。

(2) 二次対応者(現場監督者)の判断

- ・ 一次対応者からの報告を踏まえ、顧客等からも聞き取りを行う。
- ・ カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した場合、対応を代わる。
- ・ 一次対応者と顧客等を引き離し、安全を確保する。
- ・ 「組織としての回答であること」「説明を尽くしていること」「これ以上の議論はできないこと」を顧客等に伝達する。
- ・ このまま対応を継続すると業務に支障が生じると判断した場合、対応の中止を検討する。

(3) 警告・退去の命令

- ・ 現場監督者は、膠着状態に陥って「15～30分」を目安に対応を中止し、顧客等に伝達する。それでも迷惑行為が続く場合、警告の上、退去を命令する。
- ・ 顧客等が暴力を振るおうとしている場合は、その時点で対応を中止し、退去を命令する。
- ・ それでもなお、顧客等が退去しない場合、最終警告の上、従わ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、対応の中止を顧客等に伝える。
- ・ 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」

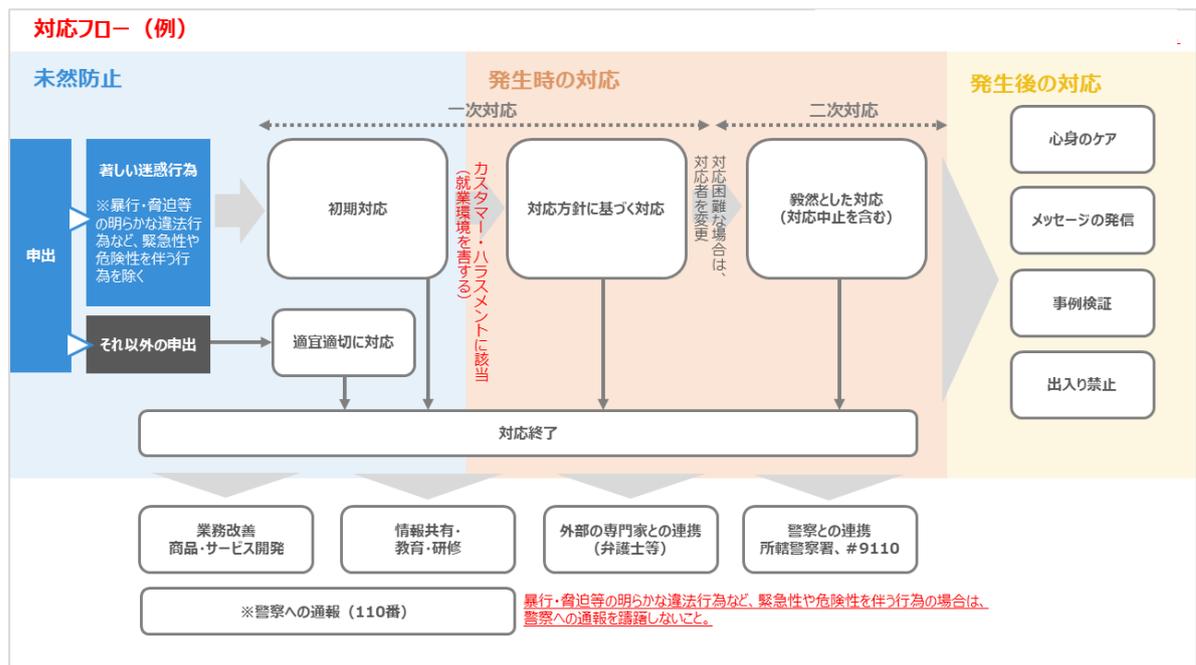
※それ以外:所轄警察署、#9110(警察相談専用電話)

(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。

4 カスタマー・ハラスメント対応フロー

カスタマー・ハラスメントが発生した際に、現場の従業員が適切かつ冷静に対応できるよう、対応の流れを明確にしておくことが重要です。以下に、対応の一般的なフローを示しますので、マニュアル作成の際の参考としてください。



(参照)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

5 場面別の対応方針

以下に、代表的な場面ごとの対応方針を示しますので、実際の対応時の判断や職場での対応ルール整備の参考としてください。

(1) 場面ごとの特徴

※下記状況は特定の場面に限らず、他の状況下においても応用可能です。

① 対面

- ・ 混雑した店舗内での対応やプライバシー確保が難しいなど、物理的な制約が発生し得る。
- ・ 顧客等からの直接的な暴行など、身体的な攻撃を受ける危険性がある。
- ・ 顔を合わせることで顧客等が感情的になり、合理的な話合いが困難になる可能性がある。
- ・ 騒音や他の客の存在など、周囲の環境が顧客等の行為に影響を与える可能性がある。

② 電話・メール等

- ・ 顧客等の視覚情報がなく、言葉のやり取りだけで対応する必要がある。
- ・ 身体表現が使えないため、顧客等に淡々とした口調や冷たい文章と思われる可能性がある。
- ・ いつでも電話をかけることが可能であり、相手の意思に関わらず切ることが可能である。

③ 訪問時

- ・ 閉鎖空間で迷惑行為が発生した際に、迅速な対応が困難になる可能性がある。
- ・ 会社や店舗から離れた場所のため、迅速な情報連絡が困難になる可能性がある。

④ インターネット

- ・ 匿名による書き込みの結果、過激な意見や誹謗中傷が発生しやすい。
- ・ 情報が短期間で広がる特徴から、迅速に対応しないと、収束が難しくなる可能性がある。
- ・ 断片的で誤解を生む内容が真実として広まる危険性がある。
- ・ 投稿された情報は削除されない限り長期間にわたってインターネット上に残り続ける。

(2) 対面の事例

① 暴言

(例)商品の納期を伝えた際に「商品をいますぐに用意しろ。」と大声で怒鳴られた。

○冷静沈着に対応する

- ・ 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:乱暴な言葉はお控えください。)
 - i. 顧客等の挑発に乗らない。突然の怒声や罵声に慌てたり感情的になったりしない。
 - ii. 顧客等を挑発しない。顧客等の感情を害する言動をしない。
 - iii. 過度にへりくだらない。
- ・ 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。(例:これ以上お客様とはお話できません。)
- ・ 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。

【ポイント】

- 顧客等の感情を害する発言をすると、それを契機・口実にした迷惑行為等が行われるおそれがあります。落ち着いて対応することで、顧客等に言葉尻を取られることもなくなります。
- 暴言が止まらない場合、現場監督者から対応を打ち切ることを明確に伝えることが重要です。どのような発言が暴言に当たるか、あらかじめ業界団体や会員企業で明文化しておくことが推奨されます。

② 執拗な要求

(例)商品の不具合を謝罪し、適切に交換対応したにも関わらず、文書で謝罪するよう何度も要求された。

○対応時間を定め、超過した場合は退去要求する

- ・ 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。
- ・ あらかじめ定められた時間を超過した場合、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。

【ポイント】

- 退去を要求する際は、警備担当部署へ連絡し、不測の事態の発生に備えておくことが推奨されます。
- 退去要求に従わず、顧客等が犯罪行為に及んだ場合、直ちに警察に通報して就業者の安全を確保してください。

③ 土下座の要求

(例)サービスの不備を謝罪したにも関わらず「土下座して謝罪しろ。さもないと許さない。」と要求された。

○毅然とした態度で要求を拒否する

- ・ 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。

【ポイント】

- 商品やサービスの内容に瑕疵があった場合でも、原則、等価交換と謝罪以上の対応は必要ありません。
- 顧客等に生じた損害と顧客等の要求内容のバランスを考慮した上で、土下座による謝罪を要求することは社会通念上も度を越えた内容であり、刑法第 223 条第1項の強要罪にも該当し得るため、拒絶することが重要です。

④ 暴行

(例)クレーム対応中に「その態度は何だ！」と顧客等が激高し、胸ぐらをつかまれ、頭を叩かれた。

○警察に通報する

- ・ 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、複数人で対応する。
- ・ 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。

【ポイント】

- 犯罪行為は躊躇せず警察に通報することが重要です。顧客等の行為がエスカレートすることを防ぐ観点から、顧客等を刺激しないように注意することも必要です。

(3) 電話の事例

① 高圧的な言動

(例)「他社は金を払った。お前をクビにできるんだぞ。」と電話で怒鳴りながら金銭による賠償を請求された。

○意思表示を明確にする

- ・ 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向的に強弁し、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。

【ポイント】

- 早く解決を図ろうとして、顧客等の主張を鵜呑みにした安易な妥協をしないことが重要です。

○冷静沈着に対応する

- ・ 丁寧な言葉を用い、冷静・沈着に対応する。顧客等を特別扱いをせず、過度にへりくだらない。
- ・ 顧客等の挑発に乗らない。顧客等の突然の怒声や罵声にも、慌てたり感情的になったりしない。
- ・ 顧客等を挑発しない。感情を害する言動をしない。発言は必要最小限にとどめ、不必要な議論に立ち入らない。
- ・ 怒声を抑えて冷静に発言するよう、複数回注意する。(例:お静かにお話してください。)
- ・ 複数回注意しても怒声が続く場合、対応を打ち切る旨を告げ、電話を切る。(例:冷静にお話しできないようですので、電話を切ります。)

【ポイント】

- 危害を加えるような発言があった場合、直ちに現場監督者に報告の上、対応者を代わることが必要です。内容によっては、脅迫等の犯罪行為に当たるため、警察や弁護士に相談することも重要です。

② 長時間の拘束

(例)商品の交換はできないと繰り返し説明しても納得せず、話が平行線のまま膠着状態になっているにも関わらず、(電話・打合せが)30分以上もやり取りが続いている。(30分経ったら「これ以上、ご対応できません」と言って打ち切るか、二次対応者(上司等)に引き継ぐ)

○対応時間に関する業界ルールを定める

- ・ 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。
- ・ 業界として設定した対応時間の目安を超過した場合、要求に応じられない旨を伝え、電話を切る。

【ポイント】

- 目安の時間を越えた段階で直ちにカスタマー・ハラスメントに該当するものではない点に十分留意が必要です。

③ 繰り返し

(例)同一人物から、提供する商品・サービスと全く関係のない話について、何度も繰り返し電話がある。

○初期の段階で対応を拒否する

- ・ 顧客等の主張を確認し、自社の商品・サービスと全く関係のないことを確認した場合、初期の段階で対応できない旨を明確に伝える。(例:当社の商品とは全く関係ない話であり、対応できません。)
- ・ 自社の商品・サービスに関係のある話であっても、過去のやり取りを確認し、以前の回答を伝えた上で、これ以上対応できない旨を明確に伝える。(例:この件に関して、これ以上お話しすることはありません。)

【ポイント】

- 同一人物の電話が繰り返される場合、担当者間で情報共有し、組織として統一的な対応を図ることが重要です。
- 社会通念上、限度を超えた回数の電話が繰り返される場合、刑法第 233 条の業務妨害罪に該当する可能性もあるため、警察や弁護士に相談することも重要です。

(4) 訪問時の事例

① セクハラ

(例)顧客等の自宅を訪問した際に、顧客等から性的な言動を受けた。

○毅然とした態度でセクハラであることを伝える

- ・ 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の意識がない場合、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。
- ・ 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。

【ポイント】

- 閉鎖空間で身の危険を感じるなど、その場でセクハラの中止を求めることが難しい場合、訪問終了後、速やかに現場監督者に事実経過を報告し、現場監督者は顧客等に事実確認を行います。それでもなお顧客等が言動を改めない場合、今後のサービスの中止があり得ることを伝える必要があります。

- つきまとい行為など、就業者の安全を脅かす事態が発生した場合、速やかに警察に相談することが重要です。

※訪問時に長時間拘束される(帰してくれない)の場合、5(3)②を参照ください。

○トラブル発生時には迅速に退去する

- ・ 現場において暴行・脅迫等の事態が発生した場合、又は監禁されるおそれが生じた場合は、速やかに退去する。緊急時には就業者自らが警察に通報することを躊躇しない。
- ・ 所属部署においても、就業者の連絡内容から、暴行等のトラブルが発生し、又は発生する可能性が高いと判断したときは、速やかに警察に通報する。

【ポイント】

- 訪問での対応は、就業者がトラブルに巻き込まれる可能性が常にあります。就業者の安全が脅かされるような緊急事態が発生した場合、警察への通報は躊躇しないことが必要です。

○入念な事前準備を行う

- ・ 顧客等の自宅等への訪問が業務の特性上避けられない場合、就業者と所属部署が物理的に離れてしまうため、事前の役割分担や連絡確認の徹底など、緊密な連携体制を一層確保する。
- ・ 店舗等における対面での対応とは異なるため、訪問前に就業者間や部署内の役割を確認しておく。
- ・ 訪問する就業者と所属部署とは、適宜連絡を取り合い、組織一体で対応する。就業者は現場での進捗状況及び対応状況を所属部署に連絡する。
- ・ 所属部署は、就業者から予定時刻に連絡がない場合、状況・安否確認の目的で就業者に連絡する。
- ・ 訪問先でトラブルが発生したとの報告があった場合、必ず職場へ帰社させ、現場での対応状況を確認する。

【ポイント】

- 訪問での対応は、顧客等の環境下での対応が求められ、普段と異なる慣れない環境にいると、どうしても緊張や萎縮をしてしまうことが想定されるため、入念な事前準備が大切です。
- 業界によって、複数人での訪問が難しい場合でも、訪問する就業者の状況について、所属部署が逐次確認する体制づくりが必要です。

(5) インターネットの事例

① 誹謗中傷

(例) SNS上に自社の就業者の顔写真と氏名が掲載され、就業者を誹謗中傷する内容が書き込まれた。

○書き込み内容を特定して削除対応を検討する

- ・ インターネット上で書きこまれた内容を確認し、組織として書き込み内容を特定する。
- ・ 複数名の就業者で確認するなど、客観的に社会通念上許されない限度の内容であることを確認した場合、書き込み内容の証拠を保全した上で、削除を含めて対応を検討する。

- i. 自社HPの場合、管理権限に基づき内容の削除を検討する。
- ii. 他社HPの場合、サイト管理者に問い合わせをし、削除を依頼する。

【ポイント】

- 他社HPに書き込まれた内容を削除するためには、法的な手続が必要な場合があります。状況に応じて弁護士等の専門家に相談することを検討してください。

○自社 HP・SNS 等を活用して対応方針を発信する

- ・ 書き込み内容が事実無根であり、放置した場合に就業者の名誉や企業の信用が傷つけられると判断した場合、自社のHPやSNSを活用し、自社の対応方針を公表する。
- ・ 公表の際は、更なる誹謗中傷を防ぐため、悪質な書き込みに対しては、毅然とした対応をすることを明示し、書き込みをする人物に対して損害賠償請求や刑事告訴の可能性のある点を併記することも検討する。

【ポイント】

- 書き込みをした人物が特定できない時点では、対外的な情報発信が更なる迷惑行為を誘発する危険もあるため、どのような内容を発信するか、慎重な検討が必要です。

○専門チームで対応する

- ・ インターネット上で就業者への誹謗中傷等を確認した際は、迅速に社内との関係部門(広報、法務、人事など)に報告し、適切な対応策を協議する。
- ・ 関係部門が一貫した方針で対応することで、事態が悪化するリスクの減少を図る。
- ・ 誹謗中傷の内容を分析し、法的措置を検討するか等を判断し、必要に応じて弁護士等の外部の専門家と連携し、対応方法を検討する。
- ・ 誹謗中傷の内容が事実無根である場合、企業としての公式声明で誤解を解き、正確な情報を発信するなど、誹謗中傷等が拡散する前に迅速に対応し、リスクを最小限に抑える。
- ・ その後、対応の評価を社内で行い、今後の同様の事態への対策としてリスクマネジメント体制の改善等を図る。

【ポイント】

- 誹謗中傷への対応は、企業の評判に大きな影響を与えかねないため、社内・社外問わず、専門家の意見を聞きながら、慎重なリスクコミュニケーションが求められます。

○名札等の表記を見直す

- ・ SNS上に就業者の氏名が投稿されるリスクを防ぐため、名札等の表記を見直すことを検討する。

【ポイント】

- ・ SNSを通じたカスタマー・ハラスメントから就業者を守るため、就業者の名札等の表記を「苗字のみ」や「ビジネスネーム」に変更する動きが民間企業や自治体などでみられます。
- ・ 氏名等の個人情報晒されることで、ストーカー行為や更なる迷惑行為につながる可能性もあるため、法令で氏名を表記することが求められる場合を除き、名札等の表記を見直すことも有効な手段の一つとして推奨されます。

第4 カスタマー・ハラスメント発生後の対応

1 就業者のケア

カスタマー・ハラスメントを受けた就業者に対しては、心身の負担を軽減し、安心して働ける環境を整えるための配慮が重要です。以下に、就業者のケアに関する基本的な考え方と取り組みの方向性を示しますので、体制整備や支援策の検討時にご活用ください。

(1) 就業者の安全と健康の確保

会員企業においては、以下の事項を参考にして、就業者の安全と健康を守る取組を就業者に周知してください。

① 現場における対応の引継ぎ

- ・ カスタマー・ハラスメントに遭遇した際、一次対応者から二次対応者へ対応を引き継ぐ、または連携して対応します。二次対応者が不在の場合、組織的に対応するため、サポートデスクや近隣店舗のマネージャー、エリアマネージャーに連絡できるようにするなど、あらかじめ複数人によるバックアップ体制を整えます。

② 職場における相談体制の整備

- ・ カスタマー・ハラスメントに遭遇し、心身に負担が生じた就業者が安心して報告や相談ができるよう、社内窓口を設置します。また、就業者が上司や先輩、同僚のサポートを受けられる環境を整備することも検討します。
- ・ 発生時の状況確認は、一次対応者に直接ヒアリングするのではなく、状況を把握する現場監督者(二次対応者)等に確認することで、フラッシュバックによる二次被害が生じないように配慮します。加えて、セクシュアル・ハラスメントに関連した事案であれば、就業者の希望に応じて同性による対応を実施します。

③ 外部専門家の活用

- ・ メンタルヘルスの専門家によるカウンセリング機会の提供のほか、法的対応や助言を求める場合の弁護士による法的サポートなど、必要に応じて、外部専門家を活用して対応します。

(2) メンタルケアのポイント

会員企業においては、外部専門家の活用が難しい場合、以下の視点を基に就業者のメンタルケアに取り組んでください。

① 「心の境界線」を保つ

- ・ メンタルケアでは「心の境界線」を保つことが重要です。理不尽な要求や怒りをぶつけられることで就業者は心理的に消耗します。行為者の感情と自分(就業者)の感情を切り離し、「顧客等の怒りは自分の責任ではない」と認識することで、心の負担が軽減されます。
- ・ 「どれだけ真摯かつ丁寧に対応してもカスタマー・ハラスメントが発生する可能性がある」という意識を就業者が持つだけでも、平常心を保った対応が可能になります。

② 心身をしっかりと休ませる

- ・ カスタマー・ハラスメントへの対応後、就業者の心身をしっかりと休ませることが大切です。できる限り、短時間の休憩を取る、早退させるなど、就業者への配慮が大切です。

③ 一人で抱え込ませない

- ・ 業務に習熟していない担当者(例:新入社員)の説明が原因でカスタマー・ハラスメントが発生する場合もあり得ますが、個人を責めることは不適切です。大切な人材の定着のためにも、組織の責任として捉え、メンタルケアにおいても組織的なサポート体制が重要です。
- ・ ソーシャルサポート(社会的支援)は、ストレス耐性を高める効果があるとされ、早い段階で上司や同僚に相談し労いや共感を得ることがストレス軽減につながることを期待されます。例えば、定期的に上司や同僚とミーティングする機会を設け、顧客対応での成功例や改善策を共有する場を設けるなど、職場全体で支え合う雰囲気醸成することも効果的です。上司は定期的に、別紙のチェックシートをもとに従業員の様子を確認し、カスタマー・ハラスメントに直面している従業員を早期にケアするよう心掛けて下さい。

(参考)ソーシャルサポートの分類※e-ヘルスネット(厚生労働省)より

- i. 情緒的サポート:共感や愛情の提供
- ii. 道具的サポート:形のある物やサービスの提供
- iii. 情動的サポート:問題の解決に必要なアドバイスや情報の提供
- iv. 評価的サポート:肯定的な評価の提供

④ 長期的なメンタルケア

- ・ カスタマー・ハラスメントによる心理的なダメージが大きい場合や心の回復に時間が掛かる場合は、被害を受けた「数日後」、「1週間後」、「1か月後」のように、定期的なチェックが必要です。
- ・ 真面目で責任感が強い人ほど、時間が経過してから、心理的な負担が表面化することもあります。この場合、医師の診察やカウンセリングを受けることを勧めてください。

2 再発防止に向けた取組

カスタマー・ハラスメントの再発を防ぐためには、事案発生後の社内での情報共有や、事例検証等が重要です。以下に、再発防止に向けた取組例を示しますので、社内体制や運用の見直しにお役立てください。

(1) メッセージの発信

- ・ 会員企業においては、カスタマー・ハラスメントの事例発生時に、就業者に何らかのメッセージを発信して情報共有してください。現場監督者でもある管理職に注意喚起をするだけでも効果が見込まれます。
- ・ その際、現場監督者が「カスタマー・ハラスメントを報告することで人事評価が下がる」ことを懸念する可能性があるため、現場監督者や従業員の責任ではないこと、適切に報告した場合は逆に評価されることなどを周知・徹底してください。

(2) 事例検証を通じた再発防止

- ・ 実際に発生した事例を検証し、新たな防止対策の検討、経営者のトップメッセージ、顧客等らのクレーム対応マニュアル、研修の見直し・改善等に役立てます。就業者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、社内の主要会議で情報共有することも

大切です。カスタマー・ハラスメントの端緒が、就業者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してください。

- 事例発生を明らかにしなくても、定期的な研修を実施することも重要です。また、社内研修だけでなく社外セミナー等も活用し、就業者にレポート提出を課すことも考えられます。
- 過去に発生した事例における就業者の相談内容の変化、相談件数の推移、相談対応者の感想等を材料にして、定期的に取り組を検証し、改善点があれば見直しを図ってください。
- 見直しに当たっては、労働安全衛生法(昭和 47 年法律第 57 号)第 18 条第1項に規定する衛生委員会の活用など、就業者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施することも有効です。

3 顧客等の出入り禁止

カスタマー・ハラスメントの発生後、同一人物が再び来訪し、繰り返し迷惑行為が行われる可能性があります。退去命令に加え、施設管理権等に基づく施設への出入禁止の措置を取ることが可能とされます。なお、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例第5条にあるように、顧客等の権利を不当に侵害しない視点が大切です。恣意的で正当な理由のない退去命令や出入禁止の措置が取られないよう、会員企業に対する十分な啓発が重要です。

(1)迷惑行為を繰り返す顧客等への対応

- 当協会においては、カスタマー・ハラスメントを行った顧客等が、再び来訪し、繰り返し迷惑行為を行うことを防ぐため、以下の考え方を根拠として、顧客等の出入禁止を対応手段の一つとして提示します。
 - ✓ 契約自由の原則:民法第 521 条第1項では、「何人も、法令に特別の定めがある場合を除き、契約をするかどうかを自由に決定することができる。」と規定されています。
 - ✓ 施設管理権:民法第 206 条では「所有者は、法令の制限内において、自由にその所有物の使用、収益及び処分をする権利を有する。」と規定されています。建物所有者には包括的な管理権が認められています。
- 会員企業においては、就業者の安全を確保するため、悪質な行為を行う顧客等に対しては、警察や弁護士など外部専門家とも連携し、出入禁止や誓約書(今後迷惑行為を一切行わない等)を取り交わすなど、厳正に対処することを推奨します。その際、個人情報保護法などの法令に十分留意した上で、悪質な顧客等に関する事案を企業間で共有することも有効な手段の一つです。
- ただし、あらゆる出入禁止の措置が認められるわけではありません。例えば、個人の差別につながるものや、正当な理由のない恣意的な出入禁止の措置は、民法の不法行為として損害賠償責任を負う可能性があります。出入禁止の措置を取る基準は慎重に検討してください。

第5 企業間取引におけるカスタマー・ハラスメント

1 取引先へのカスタマー・ハラスメントの未然防止

企業間取引を背景としたカスタマー・ハラスメントは、様々なステークホルダーの人権侵害を防ぐ観点からも、未然防止が重要です。各業界団体は、会員企業に対して自社の就業者がカスタマー・ハラスメントを行った場合、具体的にどのように対処するかをルールとして明確化し、自社の就業者に周知することを推奨してください。

(1) ハラスメント防止の基本姿勢

会員企業においては、以下の内容を参考に、企業間取引を含むハラスメント防止の基本姿勢を就業者に周知してください。

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、〇〇部〇〇課です。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。「〇〇規程」に従い、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りません。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。

⑥ 取引先企業に対する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、当社の従業員に対する場合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。

⑦ 取引先企業と良好な関係を築く

- ・ 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。当社は、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。

2 企業間取引におけるカスタマー・ハラスメント発生時の対応

(1) 取引先企業との間での事実確認

会員企業においては、以下を参考にして、企業間取引における事実確認の流れを就業者に周知してください。

① 自社の就業者がカスタマー・ハラスメントを「受けた」可能性がある場合

i. 自社の就業者からの相談への対応

- ・ ハラスメントを受けた状況、発生日時や場所、相手企業の加害者と思われる就業者など、就業者からの情報を基に、ハラスメントの状況等を確認してください。就業者の精神的なケアや安全確保を最優先とし、必要に応じて適切なサポートを提供してください。

ii.取引先企業への協力依頼

- 自社で収集した情報を基に、取引先企業に対して事実関係の確認の協力を依頼し、正確な情報を収集してください。協力を依頼する際、自社の担当者は、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ことが重要です。

iii.取引先企業と共同での事実関係の確認

- あらかじめ自社と取引先企業で決めた調査方法に基づき、双方が協力して当該就業者から事実関係を確認してください。必要に応じて第三者機関や法律専門家の助言を得ることも検討してください。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してください。

② 自社の就業者がカスタマー・ハラスメントを「行った」可能性がある場合

i.取引先企業への協力

- 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、自社の担当者は、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行ってください。その際、協力を求められたことを理由として、取引先との契約を解除するなどの不利益な取扱いを行わないようにしてください。

ii.取引先企業と共同での事実関係の確認

- あらかじめ自社と取引先企業で決めた調査方法に基づき、双方が協力して当該就業者から事実関係を確認してください。必要に応じて第三者機関や法律専門家の助言を得ることも検討してください。

iii.自社の就業者への適切な措置

- 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してください。その際、行為の悪質性等を勘案し、自社の就業規則等に基づく対応(懲戒処分など)を検討してください。

第6 その他

1 各種相談窓口

(1) 顧客とのリフォーム工事上のトラブルについての相談窓口

●【住まいるダイヤル】

一般財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

(03)3556-5147

※一般消費者の相談だけでなく、事業者側からの相談も受け付けています。

(2) 東京都の相談窓口

① カスタマー・ハラスメント関係の相談

【全般】

● 東京都カスタマー・ハラスメント総合相談窓口

事業者、従業員だけでなく、顧客等も対象に、カスタマー・ハラスメント全般に対応している窓口です。

【事業者】

● カスタマー・ハラスメント対策実行のための相談対応

※(公財)東京都中小企業振興公社中小企業者等を対象に、

カスタマー・ハラスメント対策を実行するにあたっての相談に対応しています。

【事業者・就業者】

● 東京都労働相談情報センター

職場の安全配慮義務の観点から、カスタマー・ハラスメントを含むハラスメントに関する労働相談を受け付けています。

② その他のトラブルに関する相談

【事業者】

● 東京都受託取引適正化センター※(公財)東京都中小企業振興公社

代金の支払遅延や減額等、取適法の適用対象となる取引上の様々なトラブルに対して、専門相談員や弁護士が相談に応じます。フリーランスとして働く方からの相談も受け付けています。

【顧客等】

● 東京都消費生活総合センター

商品の購入や、サービスを利用した際の販売方法・契約・品質・価格などのトラブルに関して、トラブル解決のための助言、あっせん、情報提供等を行っています。

※各都道府県の相談窓口にご相談下さい。

(3) 国の相談窓口

① カスタマー・ハラスメント関係の相談

【事業者・就業者】

● 東京労働局 雇用環境・均等部

職場におけるセクシュアル・ハラスメント、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント、パワー・ハラスメントのほか、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法等に基づく相談を受け付けています。

- 総合労働相談コーナー※東京労働局、各労働基準監督署
解雇、雇止め、配置転換、賃金の引下げ、募集・採用、いじめ・嫌がらせなどあらゆる分野の労働問題に関する相談を受け付けています。

② その他のトラブルに関する相談

【事業者】

- 取引かけこみ寺※中小企業庁
中小企業の取引上の悩みの相談に企業間取引や取適法などに詳しい相談員や弁護士が無料で相談に応じています。
- 不当なしわ寄せに関する取適法の相談窓口※公正取引委員会
取引先から不当なしわ寄せを受けるおそれのある中小事業者等の皆様から取適法に関する相談を受け付けています。

【事業者・就業者】

- 違法・有害情報相談センター※総務省
ネット上の誹謗中傷(嫌がらせ)の書き込みについて削除するにはどうすれば良いのか、書き込んだ相手を特定するにはどうしたらよいか、など、インターネット上のトラブルについて適切に対応するためのアドバイスや関連の情報提供を行っています。
- 日本司法支援センター(法テラス)
どこでも法的なトラブルの解決に必要な情報やサービスの提供を受けられるように国によって設立された法的トラブル解決のための「総合案内所」です。

③ メンタルヘルス不調に関する相談

【事業者・就業者】

- 働く人の「こころの耳相談」※厚生労働省
働く方やその家族、企業の人事労務担当者の方々からのメンタルヘルス不調や、ストレスチェック制度、過重労働による健康障害の防止対策などについての困りごと、お悩みなどのご相談を受け付けています。
- 地域産業保健センター※独立行政法人労働者健康安全機構
労働者 50 名未満の小規模事業場の事業主や小規模事業場で働く人を対象として、労働安全衛生法で定められた保健指導などの産業保健サービスを提供しています。

2 関係法令・判例・裁判例

(1) 刑法

(不退去)

第 130 条 正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、三年以下の懲役又は十万円以下の罰金に処する。

(不同意わいせつ)

第 176 条 次に掲げる行為又は事由その他これらに類する行為又は事由により、同意しない意思を形成し、表明し若しくは全うすることが困難な状態にさせ又はその状態にあることに乗じて、わいせつな行為をした者は、婚姻関係の有無にかかわらず、六月以上十年以下の拘禁刑に処する。

- 一 暴行若しくは脅迫を用いること又はそれらを受けたこと。
- 二 心身の障害を生じさせること又はそれがあつること。
- 三 アルコール若しくは薬物を摂取させること又はそれらの影響があつること。
- 四 睡眠その他の意識が明瞭でない状態にさせること又はその状態にあること。
- 五 同意しない意思を形成し、表明し又は全うするいとまがないこと。
- 六 予想と異なる事態に直面させて恐怖させ、若しくは驚愕がくさせること又はその事態に直し恐怖し、若しくは驚愕していること。
- 七 虐待に起因する心理的反応を生じさせること又はそれがあつること。
- 八 経済的又は社会的関係上の地位に基づく影響力によって受ける不利益を憂慮させること又はそれを憂慮していること。

(傷害)

第 204 条 人の身体を傷害した者は、十五年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

(暴行)

第 208 条 暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかつたときは、二年以下の懲役若しくは三十万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

(監禁)

第 220 条 不法に人を逮捕し、又は監禁した者は、三月以上七年以下の懲役に処する。

(脅迫)

第 222 条 生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、二年以下の懲役又は三十万円以下の罰金に処する。

(強要)

第 223 条 生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、三年以下の懲役に処する。

(名誉毀損)

第 230 条 公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、三年以下の懲役若しくは禁錮又は五十万円以下の罰金に処する。

(侮辱)

第 231 条 事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、一年以下の懲役若しくは禁錮若しくは三十万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

(信用毀損及び業務妨害)

第 233 条 虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、三年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

(威力業務妨害)

第 234 条 威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

(恐喝)

第 249 条 人を恐喝して財物を交付させた者は、十年以下の懲役に処する。

2 前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様とする。

(2) ストーカー行為等の規制等に関する法律

(つきまとい等又は位置情報無承諾取得等をして不安を覚えさせることの禁止)

第3条 何人も、つきまとい等又は位置情報無承諾取得等をして、その相手方に身体の安全、住居等の平穏若しくは名誉が害され、又は行動の自由が著しく害される不安を覚えさせてはならない。

(3) 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

(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つては、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いについて、手形を交付すること並びに金銭及び手形以外の支払い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、事故の指定するもの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、その他不利益な取り扱いをすること。

(4) 私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律

(私的独占又は不当な取引制限の禁止)

第3条 事業者は、私的独占又は不当な取引制限をしてはならない。

(5) 性的姿態撮影等処罰法

(性的な姿態を撮影する行為等の処罰及び押収物に記録された性的な姿態の影像に係る電磁的記録の消去等に関する法律)

(性的姿態等撮影)

第2条 次の各号のいずれかに掲げる行為をした者は、三年以下の拘禁刑又は三百万円以下の罰金に処する。

- 一 正当な理由がないのに、ひそかに、次に掲げる姿態等(以下「性的姿態等」という。)のうち、人が通常衣服を着けている場所において不特定又は多数の者の目に触れることを認識しながら自ら露出し又はとっているものを除いたもの(以下「対象性的姿態等」という。)を撮影する行為
- イ 人の性的な部位(性器若しくは肛こう門若しくはこれらの周辺部、臀でん部又は胸部をいう。以下このイにおいて同じ。)又は人が身に着けている下着(通常衣服で覆われており、かつ、性的な部位を覆うのに用いられるものに限る。)のうち現に性的な部位を直接若しくは間接に覆っている部分
- ロ イに掲げるもののほか、わいせつな行為又は性交等(刑法(明治四十年法律第四十五号)第一百七十七条第一項に規定する性交等をいう。)がされている間における人の姿態

(6) 民法

(所有権の内容)

第206条 所有者は、法令の制限内において、自由にその所有物の使用、収益及び処分をする権利を有する。

(契約の締結及び内容の自由)

第521条 何人も、法令に特別の定めがある場合を除き、契約をするかどうかを自由に決定することができる。

2 契約の当事者は、法令の制限内において、契約の内容を自由に決定することができる。

(不法行為による損害賠償)

第709条 故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。

(7) 労働基準法

(定義)

第9条 この法律で「労働者」とは、職業の種類を問わず、事業又は事務所(以下「事業」という。)に使用される者で、賃金を支払われる者をいう。

(労働時間)

第32条 使用者は、労働者に、休憩時間を除き一週間について四十時間を超えて、労働させてはならない。

(療養補償)

第75条 労働者が業務上負傷し、又は疾病にかかった場合においては、使用者は、その費用で必要な療養を行い、又は必要な療養の費用を負担しなければならない。

(8) 労働者災害補償保険法

第7条 この法律による保険給付は、次に掲げる保険給付とする。一労働者の業務上の負傷、疾病、障害又は死亡(以下「業務災害」という。)に関する保険給付

※精神疾患を含む精神障害の労災認定は「心理的負荷による精神障害の認定基準について(令和5年9月1日基発 0901 第2号)」により労働基準監督署で判断されます。

(9) 労働契約法

(労働者の安全への配慮)

第5条 使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。

(10) 労働安全衛生法

(衛生委員会)

第18条 事業者は、政令で定める規模の事業場ごとに、次の事項を調査審議させ、事業者に対し意見を述べさせるため、衛生委員会を設けなければならない。

(11) 労働組合法

(労働者)

第3条 この法律で「労働者」とは、職業の種類を問わず、賃金、給料その他これに準ずる収入によつて生活する者をいう。

(12) 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)

(雇用管理上の措置等)

第30条の2 事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する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。

※ 労働施策総合推進法に基づく、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」等については、厚生労働省「職場におけるハラスメント対策パンフレット」をご参照ください。

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001338359.pdf>

(13) 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律

(職場における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等)

第 11 条 事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動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事業主の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。

(14) 日本国憲法

(個人の尊重と公共の福祉)

第 13 条 すべて国民は、個人として尊重される。生命、自由及び幸福追求に対する国民の権利については、公共の福祉に反しない限り、立法その他の国政の上で、最大の尊重を必要とする。

(集会、結社及び表現の自由と通信秘密の保護)

第 21 条 集会、結社及び言論、出版その他一切の表現の自由は、これを保障する。

(15) 消費者基本法

(消費者の権利)

第2条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策(以下「消費者政策」という。)の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

(事業者の責務)

第5条 事業者は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。

- 一 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
- 二 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
- 三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
- 四 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。
- 五 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。

(16) 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律

(事業者における障害を理由とする差別の禁止)

第8条 事業者は、その事業を行うに当たり、障害を理由として障害者でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障害者の権利利益を侵害してはならない。

2 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

(17) 共生社会の実現を推進するための認知症基本法

(日常生活及び社会生活を営む基盤となるサービスを提供する事業者の責務)

第7条 公共交通事業者等(高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律(平成十八年法律第九十一号)第二条第五号の公共交通事業者等をいう。)、金融機関、小売業者その他の日常生活及び社会生活を営む基盤となるサービスを提供する事業者(前条に規定する者を除く。第二十三条において同じ。)は、国及び地方公共団体が実施する認知症施策に協力するとともに、そのサービスを提供するに当たっては、その事業の遂行に支障のない範囲内において、認知症の人に対し必要かつ合理的な配慮をするよう努めなければならない。

(18) 消費者契約法

(事業者及び消費者の努力)

第3条 事業者は、次に掲げる措置を講ずるよう努めなければならない。

- 一 消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容が、その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるよう配慮すること。
- 二 消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、事業者が知ることができ

た個々の消費者の年齢、心身の状態、知識及び経験を総合的に考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供すること。

(19) 個人情報の保護に関する法律

(適正な取得)

第 20 条 個人情報取扱事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

(取得に際しての利用目的の通知等)

第 21 条 個人情報取扱事業者は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又は公表しなければならない。

2 個人情報取扱事業者は、前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面(電磁的記録を含む。以下この項において同じ。)に記載された当該本人の個人情報を取得する場合その他本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合は、この限りでない。

3 個人情報取扱事業者は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知し、又は公表しなければならない。

4 前三項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

- 一 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
- 二 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該個人情報取扱事業者の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合
- 三 国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
- 四 取得の状況からみて利用目的が明らかであると認められる場合

(20) 最高裁平成 12 年 7 月 12 日判決

判示事項:

相手方の同意を得ないで相手方との会話を録音したテープの証拠能力が認められた事例

裁判要旨:

詐欺の被害を受けたと考えた者が、相手方の説明内容に不審を抱き、後日の証拠とするため、相手方との会話を録音することは、たとえそれが相手方の同意を得ないで行われたものであっても、違法ではなく、その録音テープの証拠能力は否定されない。

(21) 最高裁平成 17 年 11 月 10 日判決

判示事項:

- 1 人の容ぼう、姿態をその承諾なく撮影する行為と不法行為の成否
- 2 写真週刊誌のカメラマンが刑事事件の法廷において被疑者の容ぼう、姿態を撮影した行為が不法行為法上違法とされた事例
- 3 人の容ぼう、姿態を描写したイラスト画を公表する行為と不法行為の成否
- 4 刑事事件の法廷における被告人の容ぼう、姿態を描いたイラスト画を写真週刊誌に掲載して公表した行為が不法行為法上違法とはいえないとされた事例
- 5 刑事事件の法廷において身体の拘束を受けている状態の被告人の容ぼう、姿態を描いたイラスト画を写真週刊誌に掲載して公表した行為が不法行為法上

違法とされた事例

裁判要旨：

- 1 人はみだりに自己の容ぼう、姿態を撮影されないということについて法律上保護されるべき人格的利益を有し、ある者の容ぼう、姿態をその承諾なく撮影することが不法行為法上違法となるかどうかは、被撮影者の社会的地位、撮影された被撮影者の活動内容、撮影の場所、撮影の目的、撮影の態様、撮影の必要性等を総合考慮して、被撮影者の上記人格的利益の侵害が社会生活上受忍すべき限度を超えるものといえるかどうかを判断して決すべきである。
- 2 写真週刊誌のカメラマンが、刑事事件の被疑者の動静を報道する目的で、勾留理由開示手続が行われた法廷において同人の容ぼう、姿態をその承諾なく撮影した行為は、手錠をされ、腰縄を付けられた状態の同人の容ぼう、姿態を、裁判所の許可を受けることなく隠し撮りしたものであることなど判示の事情の下においては、不法行為法上違法である。
- 3 人は自己の容ぼう、姿態を描写したイラスト画についてみだりに公表されない人格的利益を有するが、上記イラスト画を公表する行為が社会生活上受忍の限度を超えて不法行為法上違法と評価されるか否かの判断に当たっては、イラスト画はその描写に作者の主観や技術を反映するものであり、公表された場合も、これを前提とした受け取り方をされるという特質が参酌されなければならない。
- 4 刑事事件の被告人について、法廷において訴訟関係人から資料を見せられている状態及び手振りを交えて話しているような状態の容ぼう、姿態を描いたイラスト画を写真週刊誌に掲載して公表した行為は、不法行為法上違法であるとはいえない。
- 5 刑事事件の被告人について、法廷において手錠、腰縄により身体の拘束を受けている状態の容ぼう、姿態を描いたイラスト画を写真週刊誌に掲載して公表した行為は、不法行為法上違法である。

(22) 東京地裁平成 30 年 11 月 2 日判決

事案:

顧客とのトラブルに関する相談体制の整備等により企業の安全配慮義務違反が否定された事例

要約:

- 買い物客とトラブルになった小売店従業員が、客の暴言及び乱暴な行為があったにもかかわらず、労働者の生命、身体等の安全を確保しつつ労働することが出来るよう必要な配慮がなかったとして、会社に対し損害賠償を請求
- これに対し裁判所は、入社テキストを配布して苦情を申し出る客への初期対応を指導していたこと、サポートデスクや近隣店舗のマネージャー等に連絡できる体制にあったこと、緊急連絡先や近隣店舗の連絡先が掲示されていたこと、各店舗のレジカウンターに通報用の緊急ボタンが設置されており従業員に周知されていたこと、深夜の従業員を必ず 2 名以上の体制としていたことなどを列挙し、相談体制が十分整えられていたとして安全配慮義務違反と賠償責任を否定した。

(23) 東京高裁令和 4 年 11 月 22 日判決

事案:

従業員の心身の安全を確保するルールの策定や相談体制の整備等により企業の安全配慮義務違反が否定された事例

要約:

- コミュニケーター業務に従事していたコールセンター従業員が、要注意視聴者によるわいせつ発言や暴言等に触れさせないようにすべき安全配慮義務を怠り、精神的苦痛を受けたとして、会社に対し損害賠償を請求
- これに対し裁判所は、視聴者のわいせつ発言や暴言、著しく不当な要求からコミュニケーターの心身の安全を確保するためのルールを策定した上、これに沿って対処をしていることが認められること、視聴者による全てのわいせつ発言、暴言、理不尽な要求等について刑事告発や損害賠償請求等の強硬な手段をとることは事実上不可能であること、仮に強硬な手段に出たときには視聴者の反感を買ってかえってクレームが増加し、コミュニケーターの負担を増加させることなどを考慮すると、著しく不当な要求を繰り返す視聴者に対し、直ちに刑事・民事等の法的措置をとる義務があるとまでは認められないとして安全配慮義務違反と賠償責任を否定した。

3 カスタマー・ハラスメント対策チェックシート

(1) 企業版

① 未然防止:実態の把握

- 業界におけるカスタマー・ハラスメントの実態(発生状況や課題等)について把握しているか。
- 会員企業が団体／従業員が企業に求めるカスタマー・ハラスメントへの対応や取組について把握しているか。
- 日頃から、業界内／職場内の問題を共有できる体制やコミュニケーションが取れる環境を醸成しているか。

② 未然防止:事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知、啓発

- 基本方針・基本姿勢を示す際に、団体／企業におけるカスタマー・ハラスメントの考え方を示しているか。
- 基本方針・基本姿勢を示す際に、業界特有のカスタマー・ハラスメントの現状・課題を示しているか。
- 組織のトップが、カスタマー・ハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を示しているか。
- 団体／企業としての基本方針・基本姿勢について、会員企業／従業員に周知・啓発、教育を行っているか。
- カスタマー・ハラスメントとなる行為の基準を示し、会員企業／従業員に周知・啓発を行っているか。
- カスタマー・ハラスメントへの対応について理解を深められる教育・研修の機会を設けているか。
- 接客対応や利用者目線の顧客サービスなど、カスタマー・ハラスメントを発生させないための就業者への教育・研修を行っているか。
- 顧客に対し、重要事項説明を行っているか。

③ 未然防止:組織内の体制整備(相談体制の整備・手引きの作成・内部手続)

- カスタマー・ハラスメントを受けた就業者が相談できる窓口をあらかじめ設置し、就業者へ周知しているか。
- 相談窓口担当者が、就業者から受けた相談内容や状況に応じて、適切に対応できるようになっているか。
- カスタマー・ハラスメントの相談をする就業者のプライバシーを保護する措置を講じるとともに、相談をもって不利益を受けない旨を定め、これらを就業者に周知しているか。
- カスタマー・ハラスメントが発生した際を想定し、現場での初期対応の方法、手順を作成しているか。
- 本社・本部との連携が必要な場合、内部手続(報告・相談、指示・助言)の方法、手順を作成しているか。

- 朝礼や夕礼、工事管理ソフト等で後期の進捗をこまめに確認しているか。
- むやみな後期の延びがないかを随時チェックしているか。

④ 発生時・発生直後の対応:カスタマー・ハラスメント発生時の対策

- カスタマー・ハラスメントが生じた際に、顧客等の要求内容を特定する取組を行ったか。
- 問題の本質を明確にし、適切な対応を行うため、5W1Hに区別するなど言動を整理して、より正確な事実関係を確認する取組を行ったか。
- 録音や録画により対応内容を記録する際には、あらかじめその旨を明示しているか。
- 複数人で対応する、あらかじめ役割分担(対応、記録等)を定めるなど、就業者が一人で抱え込まないようにするための必要な措置を講じているか。
- 対応場所を選定するなど、カスタマー・ハラスメントの発生場面に応じた対応を行っていたか。
- 対応した就業者は、傾聴や合理的な配慮等、顧客等に寄り添った対応は行っていたか。
- 警察との連携方針や110番通報の方法等を確認し、会員企業／従業員に周知を行っているか。
- カスタマー・ハラスメント対応フローを作成し、会員企業／従業員に周知しているか。

⑤ 再発防止の取り組み:カスタマー・ハラスメント発生後の対応

- 出入り禁止や誓約書など、同様の問題が発生することを防ぐ再発防止策を示しているか。
- 現場における対応の引継ぎやカウンセリングなど、カスタマー・ハラスメントを受けた就業者のケアを実施する体制は整っているか。
- 取引先企業への依頼の流れなど、企業間取引における事実確認の方法を整理し、周知を行っているか。
- 実際に発生した事例を検証し、新たな防止対策の検討や、経営者のトップメッセージ、顧客等からのクレーム対応マニュアル、研修の見直し・改善等に活用しているか。

⑥ その他

- カスタマー・ハラスメントに遭った際に相談できる行政機関等の情報を会員企業／従業員に周知しているか。
- 関係法令・判例・裁判例等により、法的な知識を会員企業／従業員に情報提供しているか。

(2) 従業員版:従業員の取組

- カスタマー・ハラスメントに関する自社の基本方針・基本姿勢を認識しているか。
- 自社のカスタマー・ハラスメント対策マニュアルを認識しているか。また、マニュアルを遵守し、マニュアルに基づいた対応をしているか。
- カスタマー・ハラスメントの要因となるような言動はないか。
- 実際に発生した事例を検証し、新たな防止対策の検討や、経営者のトップメッセージ、顧客等からのクレーム対応マニュアル、研修の見直し・改善等に活用しているか。
- 商品やサービスの適切な提供に必要な対応(商品やサービスに関する知識を含む)ができていないか。
- 自社のカスタマー・ハラスメント相談窓口を知っているか。
- カスタマー・ハラスメントが発生した際の報告システムを知っているか。
- カスタマー・ハラスメントに係る同僚・部下からの相談に応じているか。また、受けた相談については、上司や人事労務担当部署に報告・相談しているか。
- 職場におけるカスタマー・ハラスメントを黙認していないか。
- 自身がカスタマー・ハラスメントを受けた場合、一人で抱えることなく上司や人事労務担当部署に報告・相談しているか。
- 自らがカスタマー・ハラスメントを行っていないか。

カスタマー・ハラスメント対策の基本的な考え方

業務支援株式会社 石原直之

カスタマー・ハラスメントに関して、改めて守るべきは「社員の安全」です。

クレームを収める方法として資金的、人的に余裕がある会社は、施主の要求通り、再施工や返金で解決するのも経営判断としてありだと思えます。

そうでない会社が大変だと思えます。クレームは会社によるでしょうが一定数はあると思えます。ここで気を付けなくてはならないのはクレームとカスハラは異なるという事です。クレームは請負業として施主、業者間でとりきめた内容、品質に届いていないので是正してくださいと言う正当な要求です。それに対し業者は事前に取り決めた完工を実現するために誠意をもって対応するという事です。

問題はその先に契約時にはなかった要求や約束していない事についての要求が起きる事です。ここからクレームがカスハラに変わる場合が多いと思えます。

カスハラについてリフォーム会社が最初にやるべきは担当者を代える事だと思えます。「君の現場だから最後まで責任もって担当しなさい」というのは一見、筋が通っているようにでも全くの見当違いです。解決する能力がなく問題が生じているので、まずは上司者に代わるべきと考えます。

そのような事が起きるのも、そうは言ってもカスハラ事案というのはそうそう多くはないのでどのように行動していいかが分からないというのも大きいと思えます。

カスハラに対し、リフォーム業者(請負契約者)は、工事の辞退や工事途中での中止、辞退などを言い渡すことが出来る根拠があるのか？道義的、商慣習的に許されるものなのか？を知らず、理不尽なクレームにも対応する責任があると考えてしまう方もいるのではないかと思います。

一般社団法人住宅リフォーム推進協議会の「住宅リフォーム工事標準契約書」においては、工事請負契約約款の第12条に「請負者の中止権・解除権」に関する条項があります。契約後であっても、理不尽なクレームが原因で工事を中止、または契約解除できる根拠があるのだ、ということを知っていれば、自信をもって顧客対応ができるのではないかと思います。

クレームを抱えている社員の兆候

- ・同じ現場に行く回数が多い、時間が長い
- ・退社時間が遅い
- ・遅刻がある
- ・元気がない(言葉が少なくなる)
- ・事務所の外で電話する事が多い

社員を守る仕組化の例

- ・朝礼や夕礼、工事管理ソフトなどで、工期の進捗を小まめに確認する。(工期が延びているのは問題発生している可能性が高い)
- ・入金を契約金、着工金、最終金など分割入金とし、特例は上司承認事項とする など

<MEMO>