

## カスタマーハラスメント対策マニュアル【社内用テンプレート】

株式会社〇〇(以下「当社」)は、すべての従業員が安全かつ快適な職場環境のもとで業務を遂行できるよう、カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」)に関する基本方針および対応手順を以下の通り定めます。

### 1. カスタマーハラスメントの定義

カスハラとは、顧客や取引先による社会的に許容されない言動や行為であり、従業員の業務遂行や人権を不当に侵害するものを指します。

正当なクレームとは異なり、当社はそれらに対し毅然と対応いたします。

### 2. 具体的なカスハラ行為の例

- 暴言、威圧的発言、人格否定
- 脅迫、恫喝、差別的発言
- 長時間拘束(過度な電話・来訪等)
- 同内容の繰り返し要求
- 個人を名指した執拗な問い合わせ
- SNSやインターネット上での誹謗中傷
- 金品、謝罪文等の不当要求
- 営業時間外や規定外サービスの強要

### 3. 基本方針

当社は、顧客満足を第一としつつも、従業員の尊厳と安全を守ることを優先します。カスハラに該当する行為が確認された場合は、以下の方針に基づき対処します。

- 必要に応じて対応中止やサービス提供の拒否を行います。
- 法的措置(警察相談、弁護士対応等)を含め、適切な対応を講じます。
- 対象従業員への精神的ケアや相談窓口を設置します。

### 4. カスハラ発生時の対応手順

#### 1. 冷静かつ丁寧な初期対応

- 相手の要求内容・発言内容を正確に記録します(録音・メモ等)。
- 感情的にならず、事実確認を優先します。

#### 2. エスカレーション

- 所属部署の責任者または指定担当者へ速やかに報告します。
- 一人で抱え込まず、必ずチーム体制で対応します。

#### 3. 対応方針決定

- 管理職・法務部門等が中心となり、状況を精査し対応方針を決定します。
- 必要に応じ、第三者機関(弁護士・警察・労基署等)と連携します。

#### 4. 対応記録の管理

- 発生日時、内容、対応経過を記録し、社内にて保管します。

#### 5. 教育および再発防止策

- 全従業員へのカスハラ対策研修を定期的実施します。
- 社内相談窓口を設置し、被害発生時の迅速な支援体制を整備します。
- 必要に応じてマニュアル内容を見直し、継続的な改善を行います。