

カスタマーハラスメント対策マニュアル
株式会社リアル

令和7年7月1日

会社の方針

当社は、全ての従業員が安心して働ける環境を維持し、お客様との健全な関係を築くことを重要視しています。

そのため、カスタマーハラスメントの防止を目的とした方針を定め、従業員を守るとともに適切な顧客対応を行います。

- すべての従業員が安全かつ尊重される環境を提供する。
- 顧客対応において、正当なクレームとハラスメント行為を明確に区別する。
- 相談窓口を設置し、従業員が安心して相談できる体制を確立する。
- 研修を実施し、ハラスメント対応の知識を深める。
- 最新の対応策を継続的に導入する。

はじめに

・カスタマーハラスメント対策の背景

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、都内で事業を行う事業者に対して、カスタマーハラスメントの防止に向けた措置が求められています。これに合わせて当社もカスタマーハラスメント対策を強化することとしました。

・組織的な対応の必要性

カスタマーハラスメントは、従業員に精神的・身体的苦痛を与え、その尊厳や人格を傷つける行為です。従業員一人ひとりをカスタマーハラスメントから守り、その能力を十分に発揮できるよう、良好な就業環境をつくることが重要です。

当社においては、現場の従業員任せにすることなく、あらかじめ統一的な対応方法を定めるなど、組織的なカスタマーハラスメント対策に取り組めます。

- ・マニュアルの位置づけ

本マニュアルでは、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、当社における判断基準や対応例、社内体制などを示します。

相談窓口の設置

カスタマーハラスメントに関する相談や被害報告を受け付ける窓口を設置します。

窓口は 総務部及び現場の上長

連絡先は ☎ : 03-6260-7460 ✉ : info@real-ad.co.jp 及び口頭

- ・ 相談窓口の役割
 - ・ ハラスメント被害を受けた従業員の相談を受け付ける。
 - ・ 必要に応じて、対応策をアドバイスする。
 - ・ 相談内容の秘密を厳守する。
 - ・ 心身安全の確保及びメンタルヘルスケアに関する必要な支援を提供する。
- ・ 相談窓口の利用方法
 - ・ 電話・メール・SNS等による相談。
 - ・ 匿名での電話・書面での相談受付。
 - ・ 緊急時の窓口及び上長への直接報告

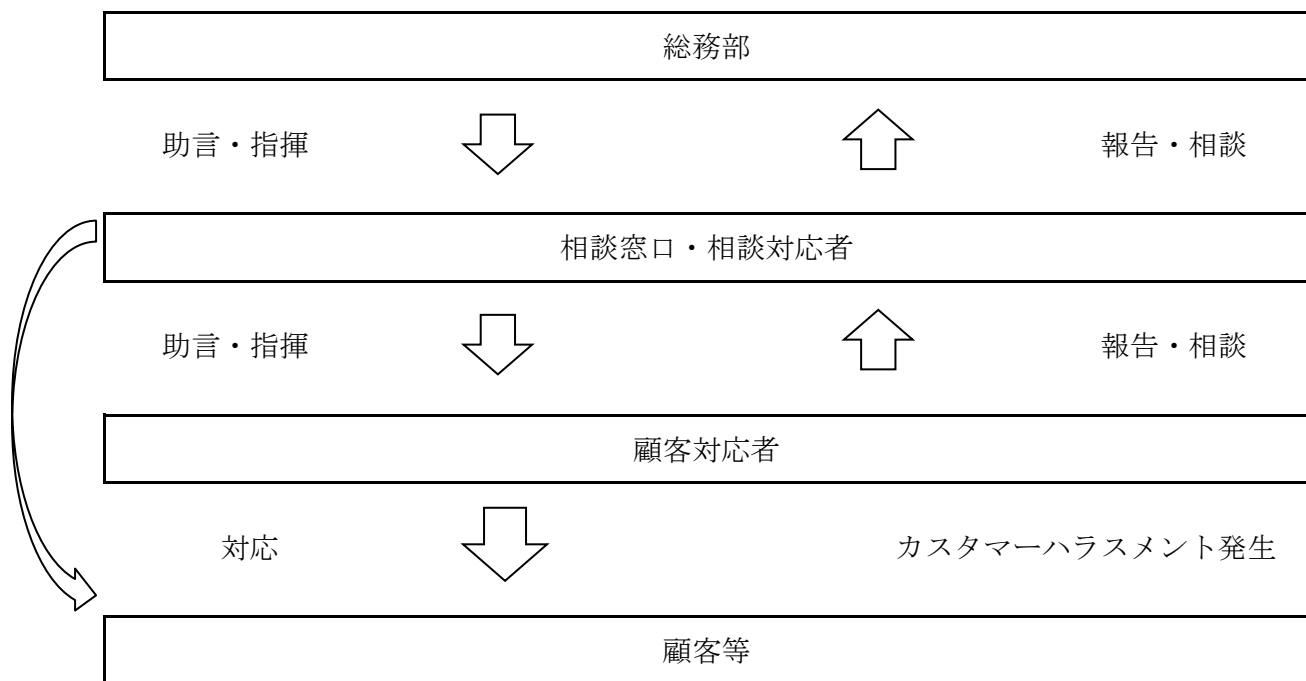
カスタマーハラスメントに関する内部組織

カスタマーハラスメント対策推進

代表	方針：ハラスメント防止を推進し、従業員の安全を確保します。
総務部	手順作成・取組推進 教育・周知 警察・行政対応 訴訟案件対応

相談対応体制	
相談窓口	トラブル対応時の対応 対策推進への報告 従業員への配慮 身体的安全確保 精神面での配慮
相談担当者 上長・同僚等 カスタマーハラスメント の相談を受けた者	

カスタマーハラスメントに関する内部手続きの手順



顧客とのやり取りにおいて訴訟手続きが必要な場合
警察・行政機関、社外組織との連携が必要な場合

発生した時及び連絡できる状態の時

報告時の対応状況確認事項

- ・ 対応日時、場所
- ・ 要望者の情報（わかる限り）
- ・ 対応従業員
- ・ 管理者の指示（具体的に）
- ・ 要望の内容
- ・ 対応結果
- ・ その他

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、以下の3要素をすべて満たす行為を指します。

1. 顧客等から従業員に対する行為であること。
2. 業務に関連する著しい迷惑行為であること。
3. 就業環境を害するものであること。

代表的なカスタマーハラスメントの例

- ・ 暴力行為（テーブルを叩く、食器を投げる、従業員に手を出す）
- ・ 精神的攻撃（大声での罵倒、侮辱、人格否定）
- ・ 過度な要求（料理の無料提供の強要、過度な割引要求、営業時間外の対応要求）
- ・ 威圧的な言動（執拗なクレーム、土下座要求、退去拒否）
- ・ 性的な言動（従業員の身体的特徴への言及、不適切な接触、連絡先の強要）
- ・ SNS等での誹謗中傷（実際と異なる悪評の投稿、特定従業員への攻撃的発言）

現場でのハラスメント発生時の対応手順

1. 初期対応

1. 冷静に対応し、相手の要求を確認する。
2. 不当な要求や威圧行為には毅然とした態度で対応する。
3. 周囲の従業員に速やかに共有し、相談窓口・相談対応者に報告する。
4. 必要に応じて、警備員・警察を呼ぶ。

2. エスカレーション対応

1. 暴力・脅迫・性的ハラスメントがある場合：速やかに警察へ通報する。
2. 長時間の拘束や威圧行為がある場合：退去要請を行い、応じない場合は警察へ連絡。
3. 不当な要求が継続する場合：毅然と対応し、適切な対応を明示する。
4. SNS等での誹謗中傷が発生した場合：内容を記録し、弁護士や外部機関と連携する。

3. 記録・報告

1. 発生日時、場所、対応内容、顧客の言動を記録する。
2. 可能であれば、証拠（防犯カメラ映像、音声録音、目撃者の証言など）を確保する。
3. 必要に応じて、関係者間で情報共有を行う。
4. 記録は一定期間保管し、再発防止策の検討に活用する。

4. 事実関係の正確な確認と事案への対応

1. 関係者からの聞き取りを行い、ハラスメントの有無を確認する。
2. 目撃者がいる場合、証言を収集する。
3. 物理的な証拠（破損した物品、映像記録など）がある場合は保管する。
4. 事案の重大性を判断し、適切な対応（謝罪・対応拒否・法的措置など）を決定する。
5. 事案対応の結果を記録し、関係者に適宜共有する。
6. 再発防止策を検討し、必要な施策を講じる。
7. 重大な事案は、弁護士や警察と連携し、適切な法的措置を検討する。

現場でのハラスメント発生時の具体的な対応例

1. 就業者への身体的な攻撃があった場合

- 物を投げつける、唾を吐く。
- 殴る、蹴る、強引に掴む。

◇対処方法

1. 即座に安全確保
 - 速やかに距離を取り、安全な場所に避難。
 - 可能であれば、別の従業員や管理者を呼ぶ。
2. 警察への通報
 - 暴力行為があった場合は即座に警察に通報し相談窓口、相談対応者へ報告。

- 防犯カメラや目撃者の証言を確保。
3. 業務の継続を断る
 - 危険な顧客にはサービス提供を中止し、退去を求める。
 - 退去命令に従わない場合は警察に対応を依頼し相談窓口へ報告。
 4. 被害届の提出
 - 暴行や傷害が発生した場合は、人事・総務へ報告の上被害届の提出を検討。

2. 就業者への精神的な攻撃

- 大声で執拗に責め立てる。
- 脅迫的な発言をする（親族に危害を加える等）。
- 人格を否定する発言をする。

◇対処方法

1. 冷静に対応し、挑発に乗らない
 - 大声には冷静に対応し、同じテンションで応じない。
 - 感情的にならず、「お話を伺いますが、大声はお控えください」と伝える。
2. 会話の記録を残す
 - 言動をメモに記録し、録音できる場合は録音。
 - 目撃者がいる場合、状況を共有して証言を確保。
3. 対応をエスカレーション（管理者・相談窓口へ報告）
 - 執拗な攻撃が続く場合、上長または相談窓口の対応者に引き継ぐ。
4. 警察への相談
 - 脅迫や恐喝に該当する場合は、警察に通報・相談。
 - 就業者が恐怖を感じた場合は、業務を中断し避難。

3. 就業者への威圧的な言動

- 声を荒らげる、睨みつける、物を叩く。
- 高圧的に話を遮る、要求を押し通そうとする。

◇対処方法

1. 毅然とした態度で対応
 - 落ち着いた口調で「そのような言い方では対応できません」と伝える。
 - 「お客様のご要望にはお応えできません」と明確に伝える。
2. 対応の打ち切り
 - 言動が改善されない場合、「これ以上の対応は致しかねます」と伝え、会話を終了。
 - 業務妨害に該当する場合は、警察に通報を検討。

3. 複数人での対応

- 威圧行為が続く場合は、一人に対応せず、上長や同僚と対応する。

4. 就業者への土下座の強要

- 土下座を要求する。

◇対処方法

1. 毅然と拒否する

- 「当社の対応方針として、そのような行為はいたしません」と明確に伝える。

2. 状況を記録・証拠確保

- 防犯カメラ、録音、メモを活用して証拠を残す。

3. 警察への通報

- 強要罪に該当する可能性があるため、相談窓口へ報告後警察へ通報を検討。

5. 就業者への執拗な（継続的な）言動

- 長時間にわたる執拗な叱責。
- 繰り返し電話での要求。

◇対処方法

1. 一定の回数で対応を打ち切る（原則3回）

- 「これ以上の対応はいたしかねます」と伝え、終了。

2. 電話の場合、ブロック対応

- 業務妨害の可能性があるため、着信拒否や対応停止を検討。

3. エスカレーション（相談窓口、相談対応者・警察へ）

- 度を超える場合は、警察へ相談し、法的措置を検討。

6. 就業者の体を触る行為

- 肩や腰を触る、手を握る、体を寄せる。
- 太ももに手を置く、髪を触る。
- 抱きつく、キスを迫る。

◇対処方法

1. 即座に距離を取る・拒否する

- 「やめてください」と明確に伝える。

- 物理的に距離を取り、安全を確保。
- 2. 目撃者を確保・記録を残す
 - 目撃者がいればその場で証言を依頼。
 - 事後に相談窓口や相談対応者に報告。
- 3. 警察・法的措置の検討
 - 不同意わいせつ罪（刑法176条）や迷惑防止条例違反に該当する可能性あり。
 - 継続的な行為があれば警察へ相談し、被害届の提出を検討。

7. 就業者個人への攻撃や嫌がらせ

- 服装や容姿を中傷する。
- SNSで名指しの中傷、誹謗中傷を行う。

◇対処方法

1. その場で明確に拒否
 - 「そのような発言は受け入れられません」と伝える。
2. 記録を残す・証拠を確保
 - SNSのスクリーンショット、録音、目撃者の証言を確保。
3. 警察・弁護士への相談
 - 名誉毀損罪（刑法230条）や侮辱罪（刑法231条）に該当する可能性あり。
 - 悪質な場合、法的措置を検討。

8. 電話対応時のカスタマーハラスメント

電話対応においても、対面時と同様に暴言・脅迫・不当な要求・過度なクレームなどのカスタマーハラスメントが発生することがあります。

基本的な対応方針は対面時と同様ですが、長時間の拘束や執拗な電話、業務妨害につながる

行為には特に注意が必要です。

◇対処方法

1. 対面時と同様の対応を原則とする。
 - 不当な要求・威圧的な言動に対しては毅然と対応する。
2. 長時間の拘束を防ぐため、対応範囲を明確にする。
 - 「本件については20分の対応をもって終了とさせていただきます」と伝え

る。

3. 暴言・脅迫が続く場合は通話を終了する。
 - 「業務に支障をきたしますので、これ以上の対応はできません」と告げ、適切な判断を行う。
4. いたずら電話・迷惑行為には記録を取り、必要に応じて法的対応を検討する。
 - 頻発する場合は、相談窓口・相談対応者と相談の上警察や弁護士に依頼する等の対策を講じる。

相談サポートの対応手順

1. 相談サポート

- 相談サポートとは、相談窓口、相談対応者（現場上長、現場同僚等）が行うカスタマーハラスメントの対応
- 相談受付
 - 従業員が安心して相談できる環境を整える。
 - 相談窓口担当者は、冷静かつ親身に話を聞く。
 - 相談内容を整理し、必要に応じて即時対応を検討する。
- 記録と分析
 - 相談内容の詳細（日時、場所、状況、関係者など）を記録する。
 - 事案の種類や傾向を分析し、再発防止策の検討に活用する。
- 従業員のサポート
 - 必要に応じて、専門家（カウンセラー、産業医など）によるカウンセリングを提供する。
 - メンタルヘルスケアのサポートを行い、従業員が安心して業務に復帰できるよう支援する。
- 継続的なフォローアップ
 - 相談した従業員と定期的に連絡を取り、状況の変化を確認する。
 - 事案の共有範囲を明確にし、他の従業員とも適切に情報を共有する

2. 事実関係の正確な確認と事案への対応

- 関係者からの聞き取りを行い、ハラスメントの有無を確認する。
- 目撃者がいる場合、証言を収集する。
- 物理的な証拠（破損した物品、映像記録など）がある場合は保管する。
- 事案の重大性を判断し、適切な対応（謝罪・対応拒否・法的措置など）を決定する。
- 重大な事案は、弁護士や警察と連携し、適切な法的措置を検討する。

現場対応者への配慮

カスタマーハラスメントが発生した際、現場で対応した従業員に対して適切な配慮を行うことは、精神的な負担の軽減や職場環境の改善につながります。相談サポートとして以下のような配慮を行うことが重要です。

相談サポートにおける、現場対応者への配慮について

1. 身体的・精神的安全の確保

1. 身体的な安全対策

- 暴力行為や威圧的な行為が発生した場合、即座に現場から離れさせる
 1. 適切なタイミングで管理者や警備員が介入し、従業員をその場から退避させる。
 2. 店舗やオフィスのレイアウトを見直し、緊急時に逃げられるルートを確認する。
- 安全が脅かされた場合は警察へ通報する
 1. 被害が発生した際は警察に迅速に連絡し、従業員の保護を優先する。

2. 精神的なケア

- 精神的ショックを受けた従業員をすぐにフォローする
 1. 声をかけて、落ち着ける場所に案内する。
 2. 休憩を取らせ、必要に応じて業務から一時的に外れることを許可する。

3. 心理的負担を軽減するためのカウンセリングを提供

- 産業医やカウンセラーと連携し、必要に応じてメンタルケアを行う。
- ハラスメント対応後のストレスチェックを実施する。

2. 迅速な報告・相談体制の確立

1. 従業員が安心して報告できる環境を整える

- 従業員が負担なく報告できるよう、電話やメール及びSNS等による報告を確認する。
- 相談窓口においては、匿名でも相談に対応するようにする。

2. 報告後の適切な対応を保証する

- 会社が迅速に対応することで、従業員が「報告しても意味がない」と感じないようにする。
- 事案に応じて上長や相談窓口・相談対応者、人事・総務担当者が関与

し、従業員の負担を軽減する。

3. 対応後の業務負担の軽減

1. ハラスメント対応後、すぐに通常業務に戻すことを避ける

- 一定の休憩時間を確保し、精神的な負担を軽減する。
- 可能であれば、当該従業員のシフトを調整し、休息の時間を取らせる。

2. 継続的なフォローアップを実施

- ハラスメント対応後も、従業員の精神状態を確認し、必要に応じて追加のサポートを提供する。
- 上司や同僚が適切な声掛けを行い、孤立しないように指導する。

4. 社内での情報共有と再発防止策

1. ハラスメントの事例を共有し、組織全体で対策を考える

- 実際に起こった事例を共有し、現場の従業員だけでなく人事・総務担当者や他のスタッフとも対策を検討する。
- 「次に同じことが起こった場合にどう対応するか」を明確にし、従業員が自信を持って対応できるようにする。

2. 再発防止策を徹底する

- 顧客対応マニュアルを更新し、カスタマーハラスメントへの対応手順を明確にする。
- トラブルを起こした顧客に対して、出入り禁止措置や注意喚起を行う。

5. 相談者・報告者のプライバシー保護

1. ハラスメントを受けた従業員のプライバシーを守る

- 報告内容を関係者以外に漏らさないようにする。
- 加害者に従業員の個人情報を知られることのないよう注意する。

2. 報告を理由に不利益を受けないよう配慮する

- ハラスメントを受けた従業員が「報告したことで人事評価が下がる」と感じないよう説明を行う。
- 相談を受けた相談窓口・相談対応者は、適切なフォローアップを行い、安心感を与える。

教育研修

- カスタマーハラスメントの基礎知識を全従業員に周知する。
- 不当な要求への対処方法を学び、適切な対応ができるようにする。
- ストレスマネジメントとメンタルヘルスケアの重要性を理解する。
- 相談窓口の運営と対応手順を共有し、従業員全員が協力できる体制を作る。

- AIによるカスタマーハラスメント対策のロールプレイングを行い、必要時の対応ができるようにする。
- 警察・弁護士との連携方法について理解を深め、必要時の対応ができるようにする。
- 教育研修に関する担当は総務部とし、定期的な研修の実施を計画する。

再発防止とマニュアルの見直し

- 再発防止のために、カスタマーハラスメントがあった都度に再発防止策を検討します。
- 本マニュアルは、定期的に見直しを行い、最新の法規制や業界動向に対応します。
- 見直しの頻度：年1回または重大事案発生時。
- 更新プロセス：
 - 相談窓口での対応事例を分析。
 - 業界団体のガイドラインと照らし合わせる。
 - 従業員の意見を反映し、改訂を行う。

カスタマーハラスメントへの対処

カスタマーハラスメントは、一人で抱え込む必要はありません。万が一、困ったことがあれば、必ず上司や相談窓口に報告してください。

皆さんが安心して働けるよう、会社全体でサポートします。