

〔令和7年度厚生労働省委託事業〕

カスタマーハラスメント対策研修

- カスタマーハラスメントの定義および該当行為
- 企業が具体的に取組むべき対策
- 企業のカスタマーハラスメント対策の取組事例

はじめに～本研修の目的～

職場においては、さまざまなハラスメントの問題が存在します。ハラスメント行為は、働く人の個人としての尊厳を不当に傷つける、社会的に許されない行為です。

そのようなハラスメント行為の一つに、いわゆる「**カスタマーハラスメント**」があります。

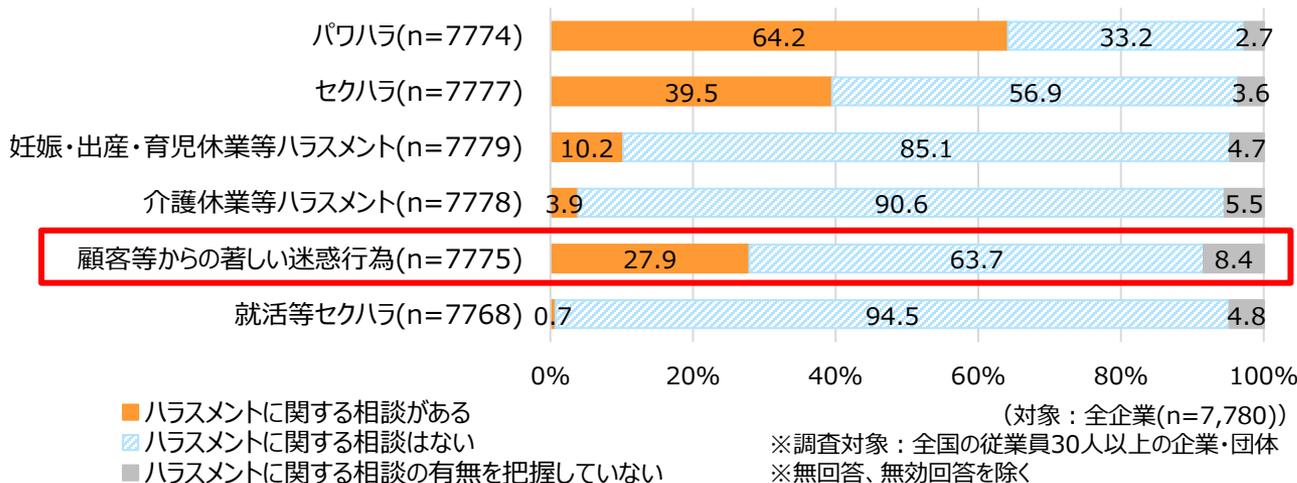
カスタマーハラスメントは、従業員に過度に精神的苦痛を感じさせるとともに、通常の業務に支障が出たり、人材が流出したりするケースも見られるなど、企業や組織に多大な損失を招くことが想定されます。

本研修では、「カスタマーハラスメント対策」について、取組の方法を知り、**どのように従業員をカスタマーハラスメントから守るか**を学びます。

なお、本研修では、参考として取組事例を説明していますが、実際の措置が法令に沿ったものとなっているかは、事案ごとに判断されるため、措置内容の詳細は関係法令をご確認いただきご検討ください。

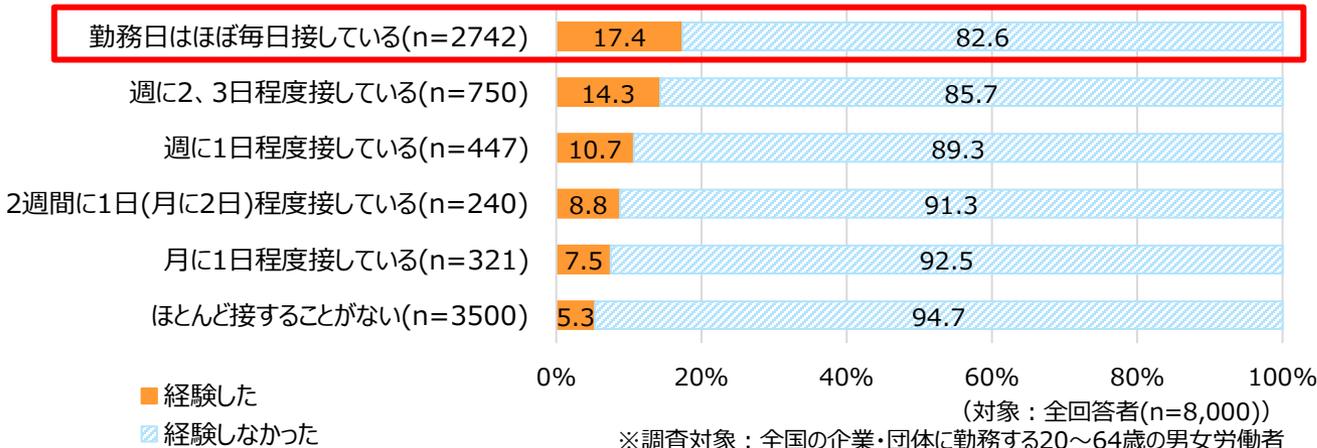
はじめに～カスタマーハラスメントの発生状況～

過去3年間のハラスメント相談件数の傾向（ハラスメントの種類別）



過去3年間にハラスメントに関する相談があったと回答した企業の割合をみると、パワハラ、セクハラに続いて、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）が高い割合を示しました（27.9%）。

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（接客頻度別）



過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）を一度以上経験した割合は、勤務日に毎日接客している者では**17.4%**でした。

はじめに～カスタマーハラスメントによる影響～

カスタマーハラスメントは企業や従業員、他の顧客へ影響を与える可能性があります。

企業への影響

- 時間の浪費（クレームへの現場での対応、電話対応、謝罪訪問等）
- 業務上の支障（顧客対応によって他業務が行えない等）
- 人員確保（従業員離職に伴う従業員の新規採用、教育コスト等）
- 金銭的損失（商品、サービスの値下げ 等）
- 店舗、企業に対する他の顧客等のブランドイメージの低下

従業員への影響

- 業務のパフォーマンスの低下
- 健康不良（頭痛、睡眠不良、精神疾患等）
- 現場対応への恐怖、苦痛による従業員の配置転換、休職、退職

他の顧客等への影響

- 他の顧客の利用環境、雰囲気悪化
- 業務遅滞によって他の顧客等がサービスを受けられない等

カスタマーハラスメント対策は従業員や会社を守るために必要です！！

(参考) カスタマーハラスメントの法制化の状況

労働施策総合推進法の改正により、**事業主によるカスタマーハラスメント防止の措置が義務化**されます。措置義務の具体的な内容については、厚生労働省より告示される指針に示されます。

改正労働施策総合推進法（2025年6月11日公布）

第33条 事業主は、職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者（次条第5項において「顧客等」という。）の言動であつて、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの（以下この項及び次条第1項において「顧客等言動」という。）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、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置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。**

※改正法の施行：公布の日から起算して1年6月以内で政令で定める日（令和8年10月1日（予定））

事業主が職場における顧客等の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

職場における**カスタマーハラスメントの内容**や、事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関し**雇用管理上講ずべき措置の内容**等を定める。

※告示：2026年2月（予定）

1. カスタマーハラスメントの定義および該当行為

1. カスタマーハラスメントの定義および該当行為

カスタマーハラスメントの定義

改正労働施策総合推進法では、**カスタマーハラスメント**とは以下の3つの要素を**すべて満たすもの**を指します。

- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ③ 労働者の就業環境が害されること

出典：厚生労働省「ハラスメント対策・女性活躍推進に関する改正ポイントのご案内」

社会通念に照らし、
当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、
または
手段や態様が相当でないもの ※

- 例)
- そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
 - 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - 継続的、執拗な言動

※労働政策審議会雇用環境・均等分科会（第88回）資料3-4「事業主が職場における顧客等の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（案）について【概要】」

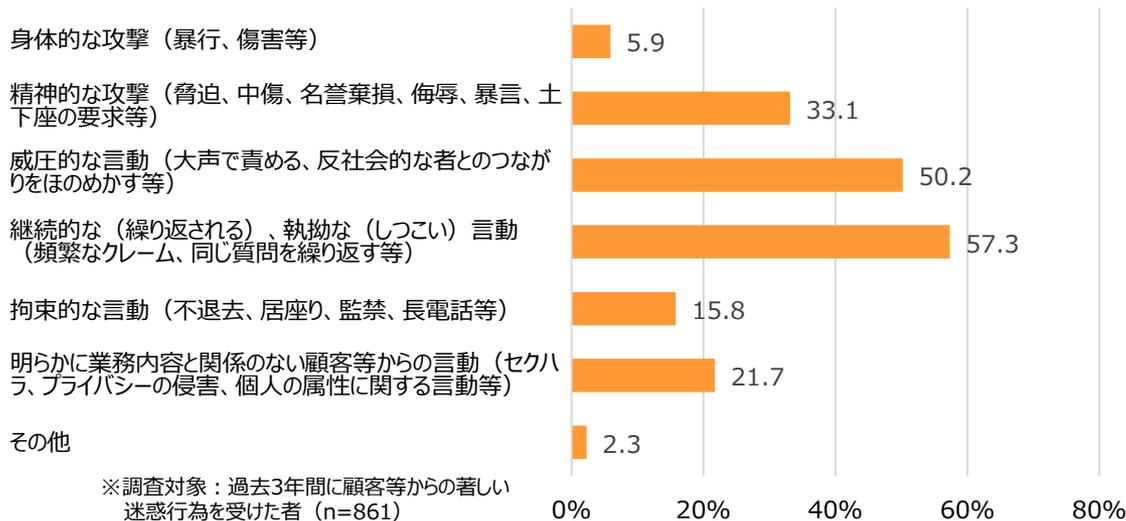
※公布前のため、指針の内容は変更される可能性があります。

**「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でも、
カスタマーハラスメントに該当し得ます。**

1. カスタマーハラスメントの定義および該当行為

カスタマーハラスメントの該当行為

過去3年間に受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容



出典：「令和5年度 厚生労働省委託事業 職場のハラスメントに関する実態調査報告書」をもとに作成

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の内容をみると、「継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）」や、「威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）」が多いです。

本研修では、カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為の例として以下のような行為をご紹介します。

- ① 時間拘束型
- ② リポート型
- ③ 暴言型
- ④ 暴力型
- ⑤ 威嚇・脅迫型
- ⑥ 権威型
- ⑦ 店舗外拘束型
- ⑧ SNS/インターネット上での誹謗中傷型
- ⑨ セクシュアルハラスメント型

1. カスタマーハラスメントの定義および該当行為

カスタマーハラスメントの該当行為

① 長時間拘束型

該当行為例	居座り、長時間の電話など、顧客が正当な理由なく長時間従業員を拘束する。
判断基準例	<ul style="list-style-type: none">商品・サービスに問題がない場合、約30分※を目途に判断する。要求内容が不当な場合、膠着状態となった後、約30分※を目途に判断する。 ※ 時間については各社で目安時間を決めておく。
該当可能性のある刑法犯	<ul style="list-style-type: none">監禁罪（刑法第220条）（3年以上7年以下の拘禁刑）※ 一定の場所から移動の自由を奪う行為住居侵入罪（刑法第130条前段）、不退去罪（刑法第130条後段）（3年以下の拘禁刑または10万以下の罰金）

対応方針・対応例

- 状況に応じて時間を決めて対応する場合、顧客に時間を伝える（訪問時、来店時）。
- 対応が長時間に渡り業務に支障となっていることを顧客に伝える。
- 対応できない理由をはっきりと伝える。
- 改めて話を聞く場を提案する。
- 上位者に代わる（電話対応時、来店時）。

1. カスタマーハラスメントの定義および該当行為

カスタマーハラスメントの該当行為

② リポート型

該当行為例	顧客が正当な理由なく、何度も電話や来店をしてくる。
判断基準例	<ul style="list-style-type: none">電話や来店に正当な理由がなく、同様の申し立てや問い合わせをしてきた場合は、2回目から注意に入る。ただし、顧客自身が関心ある事柄について何度も問い合わせしてくる、リポート型顧客の場合には対応方法を上司が判断し、状況に応じて相談窓口の意見を聞いて判断する。
該当可能性のある刑法犯	<ul style="list-style-type: none">偽計業務妨害罪（刑法第233条）（3年以下の拘禁刑または50万以下の罰金）威力業務妨害（刑法第234条）（3年以下の拘禁刑または50万以下の罰金）

対応方針・対応例

- 入電や来店の意図を明らかにする。
- 入電時、来店時の対応時間を短くする。
- 対応の可能性がある顧客情報を共有する。
- 同様の問い合わせ内容を繰り返す場合、丁寧にその旨を伝える。
- 顧客が障害者である場合等には個別の事案に応じて適切に対応する必要があることも考慮に入れる。

1. カスタマーハラスメントの定義および該当行為

カスタマーハラスメントの該当行為

③ 暴言型

該当行為例	大声であったり、言葉遣いが荒い話し方、「バカ野郎」など侮辱的な言葉
判断基準例	<ul style="list-style-type: none">常識を超えて乱暴と感じる話し方一般的に侮辱的と感じる言葉
該当可能性のある刑法犯	<ul style="list-style-type: none">軽犯罪法違反（刑法第17条）（1日以上30日未満の拘留または1000円以上1万円未満を科される財産刑） 粗野または乱暴な行動で迷惑をかけた場合 <ul style="list-style-type: none">名誉棄損罪（刑法第230条）（3年以下の拘禁刑または50万円以下の罰金）侮辱罪（刑法第231条）（1年以下の拘禁刑もしくは30万円以下の罰金または拘留もしくは科料）

対応方針・対応例

- 暴言によって冷静に対応できない旨を伝える。
- 落ち着いてもらうために、人、時間、場所を変える。

1. カスタマーハラスメントの定義および該当行為

カスタマーハラスメントの該当行為

④ 暴力型

該当行為例	暴力をふるう行為や物を乱暴に扱う行為
判断基準例	<ul style="list-style-type: none">危険な身体への接触行為の有無ドアを激しく締めたりカバンを蹴るなど物への攻撃の有無身体に触れなくても、ペンを投げつけるなどの危険な行為の有無
該当可能性のある刑法犯	暴行を加えたが人を傷害するには至らなかった場合 <ul style="list-style-type: none">暴行罪（刑法第208条）（2年以下の拘禁刑または30万円以下の罰金） 人の身体を傷害した場合 <ul style="list-style-type: none">傷害罪（刑法第204条）（15年以下の拘禁刑または50万円以下の罰金）

対応方針・対応例

- 暴力行為の場合はその場から離れ、警察に相談する。
- 来店時の暴行であればお帰りいただくように伝える。
- 来店時は複数人で対応し、警備会社や警察と連携する。

1. カスタマーハラスメントの定義および該当行為

カスタマーハラスメントの該当行為

⑤ 威嚇・脅迫型

該当行為例	「殺す」「しばく」「殴る」「店に火をつけるぞ」「SNSにあげる、動画をまきちらすぞ」、「口コミで悪く評価する」、「こんな対応でいいのか、後で大変なことになるぞ」などの脅しの言葉
判断基準例	<ul style="list-style-type: none">• 一般人が怖くなる程度の言動• 反社会的勢力などをほのめかし怖さを感じる場合
該当可能性のある刑法犯	脅迫罪（刑法第222条）（2年以下の拘禁刑または30万円以下の罰金） ※ 生命・身体・名誉・財産に対して害を加える旨の告知をする行為

対応方針・対応例

- 「怖くて、冷静にお話することができません」と怖い感情をストレートに伝える。
- 複数人で対応する。
- 落ち着いてもらうために、人、時間、場所を変える。
- 状況によっては警察に相談をする。

1. カスタマーハラスメントの定義および該当行為

カスタマーハラスメントの該当行為

⑥ 権威型

該当行為例	特別な扱いの要求。文書などでの謝罪や土下座など一方的に何らかの行為を強要する行為。
判断基準例	正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとしている。お断りをしても執拗に要求する。
該当可能性のある刑法犯	<ul style="list-style-type: none">強要罪（刑法第223条）（3年以下の拘禁刑）強要未遂罪（刑法第223条3項）（3年以下の拘禁刑）

対応方針・対応例

- まずは、話を聞く姿勢を示す。
- 特別な対応はできないことを、丁寧にはっきりと伝える。

1. カスタマーハラスメントの定義および該当行為

カスタマーハラスメントの該当行為

⑦ 店舗外拘束型

該当行為例	自宅や特定の喫茶店などに呼びつけて長時間拘束する。
判断基準例	<ul style="list-style-type: none">・ 滞在時間は、商品・サービスに問題がない場合、約30分※を目途とする。・ 要求内容が不当な場合、膠着状態となった後、約30分※を目途に判断する。 ※ 時間については各社で目安時間を決めておく。
該当可能性のある刑法犯	監禁罪（刑法第220条）（3年以上7年以下の拘禁刑）※ 一定の場所から移動の自由を奪う行為

対応方針・対応例

- ・ 顧客の自宅の場合は基本的には玄関で話を伺う。
- ・ 喫茶店などの場合、人のいない喫茶店などではなく、客の多い喫茶店にする。
- ・ 対応の基本時間を定めておく（長くなることが想定される場合は、顧客に滞在時間を伝える。）
- ・ 対応が長時間に渡り業務に支障となっていることを顧客に伝える。
- ・ 改めて話を聞く場を提案する。
- ・ 警察への相談を準備する。

1. カスタマーハラスメントの定義および該当行為

カスタマーハラスメントの該当行為

⑧ SNS/インターネット上での誹謗中傷型

該当行為例	インターネット上に対応者のプライバシーに係る画像や動画を掲載する。 個人や会社に対して不利益となることを一方的に書き込む。
判断基準例	<ul style="list-style-type: none">• 一般的にプライバシーが侵害されていると判断される掲載内容• 第三者が見て非常識と感じる書き込み内容
該当可能性のある刑法犯	名誉棄損罪（刑法第230条）（3年以下の拘禁刑または50万円以下の罰金）

対応方針・対応例

- 返答（反応）するしないは、会社として判断する。
- 投稿内容によっては、警察に相談の上、プロバイダーやサーバーの管理運営者に削除を求める。
- 削除については、法務局や違法・有害情報相談センターに相談する。

1. カスタマーハラスメントの定義および該当行為

カスタマーハラスメントの該当行為

⑨ セクシュアルハラスメント型

該当行為例	性的な言動により身体的又は精神的に苦痛を与えること。
判断基準例	被害を受けた労働者が女性である場合は「平均的な女性労働者の感じ方」、男性である場合には「平均的な男性労働者の感じ方」を基準とすることが適当
該当可能性のある刑法犯	公然わいせつ罪（刑法第174条）、強制わいせつ罪（刑法第176条）など ※ 民事上は不法行為として損害賠償の対象となる。

対応方針・対応例

- 身体的、精神的苦痛を感じていることを言葉で伝える。
- 記録、録音、録画などにより証拠につながるものを残す。
- 担当を変える、出入り禁止にするなど防御策を取る。
- 顧客が取引先の場合は会社として、事実確認、再発防止等の協力依頼を行う。
- 警察や弁護士に相談をする。

注意：セクシュアルハラスメントについては、行為者が顧客や患者・患者の家族などの場合も、男女雇用機会均等法により企業等は職場におけるセクシュアルハラスメント防止対策を講じる必要があります。

2. 企業が具体的に取組むべき対策

2. 企業が具体的に取組むべき対策

カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

カスタマーハラスメントを防止するための、事業主が雇用管理上講ずべき措置の内容として、厚生労働省の指針（案）※が公表されています。改正法の施行後、**事業主は、これらの措置（下記）を必ず講じなければなりません。**

カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

ハラスメント行為 を想定した 事前の準備

- ① 事業主の方針の明確化およびその周知・啓発
- ② カスタマーハラスメントへの対処内容等の策定およびその周知
- ③ 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ④ 特に悪質なカスタマーハラスメントへの対処方針の策定、体制の整備

ハラスメント行為 が実際に 起こった際の対応

- ⑤ 事実関係の迅速かつ正確な確認
- ⑥ 被害者に対する配慮のための措置
- ⑦ 再発防止に向けた措置

その他

- ⑧ ①～⑦までの措置と併せて講ずべき措置 ※プライバシー保護、不利益取扱いの禁止

※労働政策審議会雇用環境・均等分科会（第88回）資料3-4「事業主が職場における顧客等の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（案）について【概要】」
※公布前のため、指針の内容は変更される可能性があります。

2. 企業が具体的に取組むべき対策

① 事業主の方針の明確化およびその周知・啓発

事業主は、職場におけるカスタマーハラスメントに関する**方針を明確化し、それを管理職を含む従業員に周知・啓発しなければなりません。**

基本方針を明確にすることにより、企業が従業員を守り、尊重しながら業務を進めるという安心感が従業員に育まれます。企業の姿勢が明確になることで、カスタマーハラスメントを受けた従業員や周囲の従業員も、トラブル事例や解消に関して発言がしやすくなり、その結果、トラブルの再発を防ぐことにも繋がります。

基本方針に含めるべき要素

- カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する

その他、基本方針に含める要素の例

- カスタマーハラスメントは自社にとって重大な問題である
- カスタマーハラスメントを放置しない
- 従業員の人権を尊重する
- 常識の範囲を超えた要求や言動を受けたら、周囲に相談して欲しい

従業員への周知・啓発の例

- 社内報、パンフレット、社内ホームページなどに方針を掲載する
- 研修、講習等を実施する

2. 企業が具体的に取組むべき対策

② カスタマーハラスメントへの対処内容等の策定およびその周知

事業主は、職場における**カスタマーハラスメントへの対処の内容等を定めておかなければなりません**。

対処の内容については、カスタマーハラスメントが発生し、その場で従業員から上司/現場責任者に報告があった場合や上司等が現認した場合は、上司等が直ちに適切な対応を行うことが必要な場合もあることを踏まえ、組織としての適切な対応内容を定めます。

■ 策定内容の例

《カスタマーハラスメントの内容》

- ✓ 自社・自事業所ではどのようなカスタマーハラスメントが発生しやすいか

《事案が発生した場合の対処の内容》

- ✓ 報告のタイミングやルート
 - 例) 従業員はカスタマーハラスメントが疑われる行為があれば、現場管理職に直ちに報告する
 - 例) 現場対応が困難な場合、現場管理職は本社・本部へ情報共有を行い、指示を仰ぐ
- ✓ 対応の判断目安
 - 例) 顧客への十分な説明を行っても、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退店を求めたり、電話を切ったりする
 - 例) 暴行、傷害、脅迫等の犯罪に該当し得る言動があれば、警察へ通報する
- ✓ 現場管理職の対処
 - 例) 報告を受けたら従業員一人で対応をさせず、必要に応じて対応を引き継ぐ
 - 例) その場で事実関係を確認をする
 - 例) 顧客とのやりとりを録音・録画する
- ✓ 本社・本部の対処
 - 例) 法的な手続が必要な場合、法務部門は現場と連携して弁護士に相談する

2. 企業が具体的に取組むべき対策

② カスタマーハラスメントへの対処内容等の策定およびその周知

顧客等からのカスタマーハラスメントに対応できるよう、策定した対処の内容等を、日頃から研修等を通して管理職を含む従業員に周知します。

研修等については、**全員が受講し、かつ定期的に実施することが重要**です。中途入社 of 従業員や顧客対応を行うアルバイト等にも入社時に研修や説明を行うなど、漏れなく全員が受講できるようにしましょう。

教育研修はできるところから始め継続することが大事です。また、研修の始めに経営トップのメッセージ（動画）があると、会社としての取組につながります。

対処内容等についての従業員等への教育・研修・対応（実施例）

入社時研修

- 顧客対応の心構え
- 顧客対応の基本
- 難しい顧客対応のQ&A



顧客対応者研修

- 顧客対応の基本スキル
- 難しい顧客への接し方
- 顧客対応のロールプレイング



上司・相談窓口・ 本社関連部門向け研修

- 難しい顧客への対応方法
- エスカレーション対応の仕方
- ケーススタディ

注意： カスタマーハラスメントの発生の原因や背景には、商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などがあるケースも考えられるため、これらを見直し・改善していくことや、顧客等の言動を安易にカスタマーハラスメントと決めつけないことが重要である旨も併せて周知することが望まれます。

2. 企業が具体的に取組むべき対策

③ 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

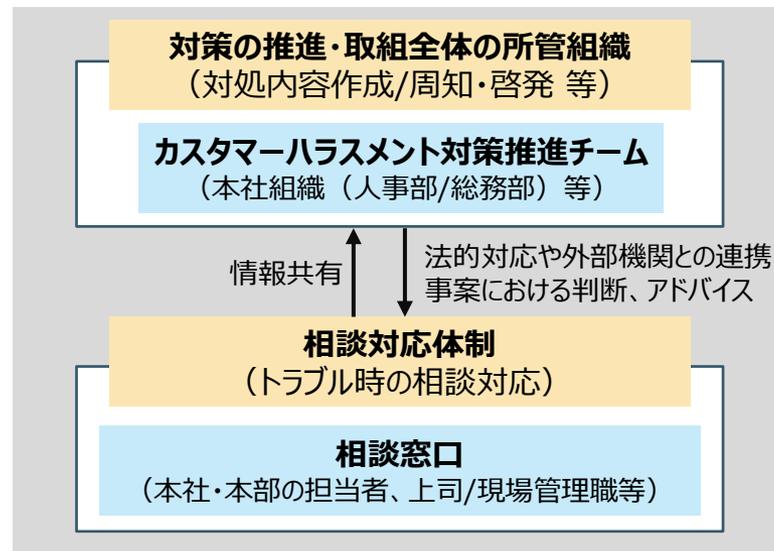
事業主は、カスタマーハラスメントを受けた従業員からの相談に適切に対応できるよう、**相談窓口を定め、相談対応者を決めるなどして、従業員に広く周知しなければなりません。**

■ 相談窓口設置の取組例

- 相談窓口の担当者（本社・本部の担当者、現場管理職等）をあらかじめ定める。
- 相談対応や報告の制度を設ける。

■ 適切な相談対応に向けた取組例

- 相談窓口の担当者が関係部門と連携を図ることができる仕組みを整える。
- 相談窓口の対応マニュアルを作成する。
- 相談窓口の担当者への研修を実施する。



カスタマーハラスメントに関わる対応体制の例

ポイント

- ☑ 対応マニュアルの作成や現場へのアドバイス、研修の実施については、人事部門、総務部門、カスタマーサポート部門、法務部門などからなる組織横断的な対策推進チームを作ると効果的です。
- ☑ この対策推進チームが、難クレーム発生時に迅速に集まり、対応方針を打ち出すことでカスタマーハラスメントを未然に防ぐことにつながります。

2. 企業が具体的に取組むべき対策

④特に悪質なカスタマーハラスメントへの対処方針の策定、体制の整備

職場におけるカスタマーハラスメントの抑止のための措置として、労働者に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるものへの対処の方針をあらかじめ定め、管理監督者を含む労働者に周知するとともに、当該方針において定めた対処を行うことができる体制を整備しなければなりません。

特に悪質と考えられるものへの対処の例

- 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- 行為者に対して警告文を発出すること。
- 法令の制限内において行為者に対して商品の販売、サービスの提供等をしないこと。
- 行為者に対して店舗及び施設等への出入りを禁止すること。
- 民事保全法（平成元年法律第 91 号）に基づく仮処分命令を申し立てること。

■抑止のための措置の取組例

「②カスタマーハラスメントへの対処内容等の策定およびその周知」を実施する際に、併せて、

- 特に悪質と考えられるものへの対処の方針を定め、労働者に対して周知
- 当該対処を講ずることができるよう、関係部門間の連携等の体制を整備する

2. 企業が具体的に取組むべき対策

⑤ 事実関係の迅速かつ正確な確認

顧客等からのクレームが正当な主張なのか、カスタマーハラスメントなのか判断をするため、顧客や対応した従業員等の主張をもとに、それが事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて**迅速かつ正確に**確認しなければなりません。

カスタマーハラスメントの行為者が、他の事業主が雇用する労働者の場合は、必要に応じて、他の事業主に事実確認の協力を求めることも含まれます。

事実関係の整理・カスタマーハラスメント判断フローの例

- ① 時系列で、起こった状況、事実関係を正確に把握し、理解する。
- ② 顧客等の求めている内容を把握する。
- ③ 顧客等の要求内容が妥当か検討する。
- ④ 顧客等の要求の手段・態様が社会通念上許容される範囲か検討する。

ポイント

- ☑ カスタマーハラスメントに該当するかの判断は、被害を受けた従業員にはさせず、相談窓口の担当者（本社・本部の担当者、現場管理職等）、対策推進チームなどが行いましょう。
- ☑ 当事者だけでなく周囲の従業員からも事実関係を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認することも適宜行いましょう。 ※録音・録画に当たっては、顧客等の個人情報適切に取り扱う必要があります。

2. 企業が具体的に取組むべき対策

⑥被害者に対する配慮のための措置

従業員がカスタマーハラスメントの被害を受けた事実が確認された場合、速やかに被害を受けた従業員に対する配慮のための措置を行う必要があります。**対応すべき事項として、被害者の現場での安全確保や精神面への配慮があります。**

カスタマーハラスメントの被害を受けた場合に、現場から離れる、サービスを停止するなどの判断をすることがあります。判断は、担当者任せにせず組織として行います。

■被害者の安全を確保するための取組例

- 身体や精神に支障を起こす行為に対しては従業員の安全を第一に考え、上司/現場管理職が被害者に代わって対応し、被害者と行為者を引き離します。

■被害者の精神面へ配慮するための取組例

- 本人が気持ちの面で異変を感じた場合は、上司に相談するよう周知します。
- 上司や周囲の従業員が普段と違うと感じた場合は、話をよく聞き、必要に応じて専門家への相談や医療機関への受診を促します。
※専門家：産業医、産業カウンセラー、臨床心理士等

併せて講ずべき措置

- ☑ 相談者等のプライバシー保護のための措置（例：プライバシーに関することを含めた相談対応マニュアルの作成、相談対応者向けの研修の実施、等）。
- ☑ 相談したこと等に対する不利益取扱いをしない旨の規定および周知・啓発。

2. 企業が具体的に取組むべき対策

⑦再発防止に向けた措置

カスタマーハラスメント事案が一旦解決した後も、同様の事案・被害が再発することを防ぐため、あらためて基本方針等を周知・啓発し、必要な場合には、カスタマーハラスメントの原因・背景となった商品・サービス・接客等の問題や、顧客等とのコミュニケーション不足の改善を図る必要があります。また、適宜事案の内容や対応経緯を関係部門に共有し、再発防止に活用することも考えられます。

■再発防止に向けた措置の取組例

- 個人情報の取扱いに留意して、事案の内容や対応経緯を関係部門に共有する。
- 社内報や研修を通じて、あらためて基本方針を周知・啓発する。
- 顧客トラブルの事例をケーススタディとして研修で活用・周知する。
- 対応マニュアルやQ&Aの見直しを行う。
- 接客等における慣行の見直しを行う。

ポイント

- ☑ 企業の指揮命令権が及ばない顧客等に対して未然防止策を立てることは容易ではありません。カスタマーハラスメントやその可能性のある言動を受けた場合に、従業員がどのように判断し、どのように行動すればよいかを身に付ける必要があります。
- ☑ そのためには、事例を通して学び危機意識を身に付けていくとよいでしょう。

3. 企業の顧客ハラスメント対策の取組事例

IT・サービス業 A社

■ 自社独自の顧客ハラスメント対応ガイドラインを作成

「行動指針」や「顧客ハラスメント定義」、「クレームとのすみ分け」、「対応フロー」等を社内関係者でとりまとめ、社内で周知しています。

また、顧客ハラスメントに該当する単語やフレーズを、過去に受けた行為や脅迫罪等に該当するものを踏まえて整理し、ハラスメントの判断をやすくする工夫をしています。

■ 顧客ハラスメントに対する考え方を社外へ発信

自社HPで「顧客ハラスメントの対象となる行為」、「社内対応」、「社外対応」について掲載し、該当行為が判断された場合はサービスやサポートの提供をお断りする場合がありますと明記しています。

ポイント

- ☑ 正当なクレームも顧客ハラスメントとして捉えないよう、顧客ハラスメントとは何かを具体的に言語化し、文字として書き起こしています。
- ☑ 社内のみならず、社外にも発信することで、実際にトラブルが発生した場合にも対応しやすくしています。

小売業 B社

■ マニュアルだけに頼らない現場の応用力を育成

お客様対応は、マニュアル通りに対応するだけではなく、都度トラブル内容は異なるため、従業員には現場での応用力が必要と伝えています。

店長、統括マネジャー、売り場責任者といった店舗での立場によって初期対応、エスカレーション実務対応、最終対応（判断）といった求められる対応が異なるため、それらに合わせた内容を研修で実施し、現場の対応力を育てています。

■ 店舗の安全を守るため、警察と連携して対応

日頃から店舗管理者は所轄警察署と連絡を取り、問題が発生した際にはすぐに連携できる関係づくりを心掛けています。また、経験豊富な担当者が、店舗での事実確認、警察への相談や届出をスムーズに行っています。

ポイント

- ☑ マニュアルでは対応しきれない事象を想定して、現場担当者の応用力を育てることを目的とし研修を実施しています。
- ☑ 自助努力だけでは対応しきれない顧客トラブルについては、積極的に警察と連携して対応しています。

まとめ～カスタマーハラスメント対策チェックシート～

本日のセミナーを踏まえて、自社におけるカスタマーハラスメント防止対策、相談体制についてチェックしてみましょう。

No.	チェック項目	✓
1	事業主の方針を明確化し、周知・啓発している。	
2	カスタマーハラスメントへの対処内容等を策定し、周知している。	
3	相談に応じ、適切に対応するために必要な体制を整備している。	
4	特に悪質なカスタマーハラスメントへの対処の方針をあらかじめ定め、体制を整備している。	
5	事実関係の迅速かつ正確な確認を行っている。	
6	被害者に対する配慮のための措置を行っている。	
7	再発防止に向けた措置を行っている。	

(参考) あかるい職場応援団

厚生労働省が運営するカスタマーハラスメントを含めた各種ハラスメント対策の総合情報サイトです。各種資料、研修動画、対策企業事例などの情報を集約しています。



あかるい職場応援団

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>



「ハラスメント関係資料ダウンロードコーナー」からダウンロード・閲覧が可能です。

- カスタマーハラスメント対策ポスター
- カスタマーハラスメント対策企業マニュアル
- 業種別カスタマーハラスメント対策企業マニュアル
- カスタマーハラスメント対策企業事例