

5 カスタマーハラスメントへの対応

(1) カスタマーハラスメントの判断

当社においては、「2 カスタマーハラスメントの定義」に基づき、社員の就業環境が害されるような顧客等による著しい迷惑行為があった場合、カスタマーハラスメントとして毅然とした対応を行います。

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、社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、死ね、〇〇、〇〇・・・など
- ・恐怖心を与えるような口調、大声、個人を攻撃する意図がある要求等か
(例) SNSに写真をアップする、〇〇する、〇〇する・・・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

② 要求内容

- ・不当な金品の要求があるか
(例) 〇〇しろ、〇〇しろ・・・など
- ・土下座での謝罪の要求があるか
(例) 〇〇しろ、〇〇しろ・・・など
- ・書面での謝罪の要求があるか
(例) 〇〇しろ、〇〇しろ・・・など
- ・従業員の解雇の要求があるか
(例) 〇〇しろ、〇〇しろ・・・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
- ・「1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「2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) カスタマーハラスメントへの対応の流れ

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（現場社員）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、社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「5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

- ・社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、#9 1 1 0（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。

【カスタマーハラスメント対応フロー】

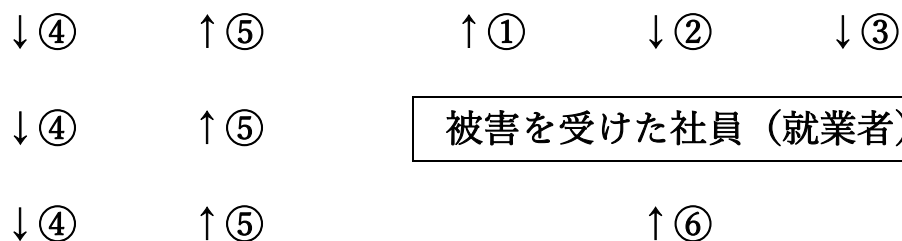
本社組織 代表取締役（代表者）・担当役員又はお客様相談室

カスタマーハラスメント対策推進

方針・：対応手順作成／再発防止策の検討・実施

お客様相談室（対応窓口）：

営業責任者（担当役員・部課長）：



健取団 052-910-7211

消費者相談室 TEL 052-910-7001

担当職員 → 事務局長 → 理事長

法務相談、法的対応並びにアドバイス

健取団顧問弁護士 弁護士法人 竹田卓弘総合法律事務所

- ① 相 談
- ② 対応手順の周知・教育
- ③ 安全の確保、精神面・身体面への配慮
- ④ 相談、報告
- ⑤ 対応のアドバイス、指示・指導並びに、
顧問弁護士からの法務相談、法的対応並びに、アドバイスの有無（判断）
- ⑥ 前号⑤の対応のアドバイス、指示・指導を直接行う場合もあり

（４）行為別の対応例

以下の行為別に、具体的な対応例を示します。

① 暴言

- ・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。
- ・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。
- ・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。

② 執拗な要求

- ・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。
- ・「５分」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、社長又は責任者に報告し、社長又は責任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、社長又は責任者から警察に通報する。

③ 土下座の要求

- ・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、社長又は責任者に報告し、社長又は責任者から顧客等に最終的な退去命令をする。

④ 暴行

- ・刑法第 208 条の暴行罪に該当するため、社長又は責任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、社長又は責任者を含め、複数人に対応する。
- ・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。

⑤ 高圧的な言動

- ・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。

⑥ 長時間の拘束

- ・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。
- ・「〇〇分」を超過した場合、要求に応じられない旨を伝え、対応を打ち切る（電話を切る）。

⑦ セクシャルハラスメント

- ・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。
 （例）性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すこと、性的な関係を強要すること、必要なく身体へ接触すること、わいせつ図画を配布・掲示することなど
- ・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、速やかに社長又は責任者に報告する。