

カスタマーハラスメント¹基本方針の具体例

1. はじめに（前文）²

【前文に盛り込むべき要素】

- まず、会社として顧客保護が大切であることを強調する。
（例）
 - ✓ 「当社は～を経営理念として掲げ、お客様のご要望にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を築き上げることを目指しています。」
 - ✓ 「当社はミッションである「お客様の～をサポートする」を目指し、従業員一人ひとりがあらゆるお客様接点において、誠実・公正に業務を行い、お客様本位の業務運営を実現するとともに、すべてのステークホルダーに対して企業としての社会的責任を果たすべく、日々の業務に取り組んでいます。日頃よりお客様からは、多くの温かいお言葉や貴重なご意見をいただき、日々ありがたく参考にさせて頂いています。」
 - ✓ 「当社は、経営理念として～を掲げ、安全、安心で、信頼できる、一人ひとりに寄り添ったサービスをお客様に提供できるよう、日々の業務に取り組んでおります。これからもお客様にご満足いただけるサービスを提供するために、至らない点を謙虚に受け止め、改善に向けた努力を重ねてまいります。」
- 顧客保護の一方で、就業者の人権保護も重要であるところ、カスタマーハラスメントが発生していることから基本方針を定めることを記載する。就業者の人権保護が重要であることには触れず、カスタマーハラスメントが発生し就業者の職場環境が害されていることを記載する例もある。
（例）
 - ✓ 「一方で、質の高いサービスを提供するためには、当社の従業員の人権が守られ、心身共に健康で安心して働ける環境を整えることも大切であると考えております。このような考えのもと、残念ながら一部のお客様による当社や従業員に対する悪質なクレームや言動（カスタマーハラスメント）が発生している実情も踏まえ、本基本方針を策定することといたしました。」
 - ✓ 「一方で、当社の一部のお客さまから、カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が発生している実情も踏まえ、これらの行為から従業員一人ひとりを守り、安全で働きやすい環境をつくることが、お客さまに対する質の高いサービス

¹ 「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」では「カスタマー・ハラスメント」とされているが、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（厚生労働省）と同様に、「・」がなく、「カスタマーハラスメント」とされている例が多い。

² 前文としてカスタマーハラスメント基本方針の目的を記載する。

スの提供につながるという考えのもと、本基本方針を策定することといたしました。」

- ✓ 「一方で、ごく一部のお客様の心無い言動により、就業環境が害される事案が発生しております。お客様を含む、当社の従業員が、働きがいを感じ、安心して働ける環境を構築するために、本基本方針を策定いたします。」
- ✓ 「一方で、中には社会通念上の範囲を超えた過度な要求や言動によって、当社従業員の就業環境が害されることもあり、これらの行為は職場環境および事業運営の悪化や、サービスの低下を招く問題と認識するとともに、当社ミッション実現のためには、当社で働く従業員が心身ともに健康で、安心して働くことのできる環境を整えることが重要であると考えています。そのような考え方のもと、本基本方針を策定いたします。」

【「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載された具体例】

※同マニュアルで基本方針に盛り込むべきとされている要素が網羅されている。もっとも、基本方針に盛り込むべき事項は別途個別の項目で記載してもよいと考えられる。

弊社は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えられることで、より高い満足を提供することを心掛けています。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり³、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。⁴

わたしたちは、従業員の人權を尊重する為⁵、これらの要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。^{6 7}

もし、お客様からこれらの行為を受けた際には、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており⁸、相談があった際には組織的に対応いたします。^{9 10}

³ 「カスタマーハラスメントの**内容**」

⁴ 「カスタマーハラスメントは**自社にとって重要な問題である**」

⁵ 「就業者の**人權を尊重**する」

⁶ 「カスタマーハラスメントには組織として**毅然とした対応をする**」

⁷ 「カスタマーハラスメントを**放置しない**」

⁸ 「常識の範囲を超えた要求や言動を受けたら、**周囲に相談してほしい**」

⁹ 「カスタマーハラスメントには**組織として毅然とした対応をする**」

¹⁰ 「カスタマーハラスメントから**就業者を守る**」

2. カスタマーハラスメントの定義¹¹

- 「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」における定義を基に、基本方針として対外的に公表されることから、顧客の側に配慮した例（「顧客からのクレーム・言動」という言い方はしない。）が多い。東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の定義を用いているものは現在のところ見受けられない。
 - ✓ 「お客様からのお申し出・言動のうち、当該お申し出・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、当社従業員の就業環境が害されると当社が判断したもの」
 - ✓ 「お客様からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの」
- 「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の定義を用いることを明示しているものもある。
 - ✓ 『2022年2月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が不適切なものであって、当該手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。』
- 「カスタマーハラスメント」の定義について、「顧客が優越的地位を利用した言動」を独自に要素としているものがある。
 - ✓ 『当社では、以下の条件を満たす行為をカスタマーハラスメントと判断し、適切な対応を行います。
 - (1) 優越的な立場を利用した言動がある
 - (2) 不法行為に該当する、または義務のない対応を強要する行為（不当要求）がある
 - (3) 従業員の業務環境を著しく害する行為がある』

【「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」におけるカスタマーハラスメントの定義】

- 顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

【東京都カスタマー・ハラスメント防止条例におけるカスタマーハラスメントの定義】

- ①顧客等から就業者に対し、②その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、③就業環境を害するもの

¹¹ 「カスタマーハラスメントの**内容**」に該当するもの。

3. 当社がカスタマーハラスメントと考える行為の例／対象となる行為

「カスタマーハラスメント」の定義だけではどのような行為が「カスタマーハラスメント」の対象となるか分からないため、対象となる具体的な行為を例示するものが多い。「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（厚生労働省）に例示されているものを参考にして
いるものが多い。

【例①】	
行為類型	具体例
身体的、精神的な攻撃	● 腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力的行為 ● セクシュアルハラスメントに該当する言動 ● 侮辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為
威圧的、脅迫的な言動	● 恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動 ● マスコミや SNS 等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し
プライバシーの侵害や、名誉毀損にあたる言動	● 従業員のプライバシーを侵害する行為 ● 従業員を無断で撮影、録画、録音する行為 ● SNS 等への会社や従業員の信用を棄損させる内容の投稿
継続的、執拗な言動	● 要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡 ● 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為
拘束的な言動	● 電話や対面での長時間の拘束 ● 施設からの不退去や不当な居座り
正当な理由のない要求	● 正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求 ● 正当な理由のない謝罪の要求 ● 正当な理由なくお客様の自宅等への訪問や業務時間外の応対を求める行為 ● 取引に際し、納期や価格に関して不当な圧力をかける行為
その他の不適切な言動	● 従業員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動
※上記の例に限りません。また、当社の従業員がお取引先等に対して行う行為も含まれます。	
【例②】	
■対象となる行為	
● 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動 ● 過度な謝罪要求（土下座等） ● 拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する）	

- 許可なく当社関連施設内に立ち入る行為
- 許可なく録音、および当社グループで働く従業員や当社関連施設を撮影する行為
- 差別的な言動、性的な言動
- 当社で働く従業員個人への攻撃や要求
- 当社で働く従業員の個人情報等の SNS/インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求

上記の定義および行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

4. 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対策企業マニュアル」において、基本方針に盛り込むべきとされている以下の事項を盛り込むことが考えられる。
 - カスタマーハラスメントには組織として毅然とした対応をする
 - カスタマーハラスメントを放置しない
 - 常識の範囲を超えた要求や言動を受けたら、周囲に相談してほしい
 - カスタマーハラスメントには組織として毅然とした対応をする
 - カスタマーハラスメントから就業者を守る
- 「社外への対応」と「社内での対応」を分けて記載している例が多い。「カスタマーハラスメントへの対応姿勢」として、組織として毅然とした対応をすることを明記する例もある。最後に「お客様へのお願い」という項目を設けて顧客への協力を求める例もある。

【例①】

社外への対応

- 従業員一人ひとりが日々の業務において、お客様の視点で考え、お客様に満足いただけるサービスを提供します。
- カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客様対応を中止します。
- 更に、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

社内への対応

- カスタマーハラスメントから従業員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に会社として適切な判断や対応ができる体制を構築するとともに、従業員が専門の弁護士に相談できる仕組みを整備します。
- カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員に必要な教育を行います。
- カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。
- 自らが取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員に啓発を行います。

【例②】

【社内対応】

- カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施しています。
- カスタマーハラスメントに対する相談窓口を設置しています。

- カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築しています。
- より適切な対応のために、警察、外部の専門家（弁護士など）と連携しています。

【社外対応】

- 合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
- カスタマーハラスメントと当社において判断した際は対応を打ち切り、以降のご来店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は、警察、外部の専門家（弁護士など）に連絡の上適切に対応いたします。

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社がカスタマーハラスメントであると判断した場合は、従業員の安全確保措置を講じたうえで、組織として毅然とした対応を行ないます。

お客様へのお願い

当社は、これからも、お客様のご要望にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を築き上げることを目指しています。

しかしながら、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

今後も引き続きお客様とのよりよい関係を築いていけるよう努めてまいります。

＊ 本件に関するご相談などがありましたら、下記にご連絡ください。

弁護士法人三宅法律事務所

弁護士 渡邊 雅之

TEL 03-5288-1021

FAX 03-5288-1025

Email m-watanabe@miyake.gr.jp