

カスタマーハラスメントに対する基本方針（厚生労働省指針素案準拠）

1. はじめに（前文）

当社は、〇〇（経営理念・ミッション等）を掲げ、お客さまのご要望に誠実にお応えし、安全・安心で信頼いただけるサービスの提供を通じて、お客さまと社会に貢献することを目指しています。

そのために、お客さまからいただくご意見・ご要望・お申し出は、サービスの改善・向上に欠かせない大切なものと考えており、当社はこれらに真摯に向き合い、適切に対応するよう努めます。

一方で、ごく一部のお客さまによる、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動により、当社の就業者（従業員、パート・アルバイト、派遣スタッフ等）が心身の健康を害し、就業環境が害される事案（いわゆる「カスタマーハラスメント」）も発生しています。

当社は、質の高いサービスを継続的に提供していくためには、お客さまと同様に、就業者の人権・人格が尊重され、安心して働くことができる職場環境を整えることが不可欠であると考えています。

この考え方に基づき、労働施策総合推進法に基づく厚生労働省「職場におけるカスタマーハラスメントに関して事業主が講ずべき措置等に関する指針（案）」および「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を踏まえ、当社におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針を次のとおり定めます。

【解説・指針素案リファレンス】

- 厚生労働省指針素案の
 - 第1「はじめに」において、顧客等の言動により労働者の就業環境が害されることのないよう、事業主が講ずべき措置を定める趣旨が示されている。
 - 第2「職場におけるカスタマーハラスメントの内容」において、「社会通念上許容される範囲を超えるもの」と「正当な申出」との区別が明示されている。
- 本前文は、上記趣旨を踏まえて「顧客保護」と「就業者保護」の両立を企業方針として宣言する位置付け。

2. 用語の定義

(1) 就業者

本方針における「就業者」とは、当社で働くすべての人をいい、正社員、契約社員、パートタイム・アルバイト、嘱託社員などのほか、当社の指揮命令の下で業務に従事する派遣労働者等を含みます。

【解説・指針素案リファレンス】

- ・ 指針素案では「労働者」の概念として、正社員に限らず、パートタイム・有期契約労働者など非正規雇用労働者も対象とすることが示されている。
- ・ また、派遣労働者についても、派遣元・派遣先双方にカスタマーハラスメント対策に係る配慮が求められている。
- ・ 本項の「就業者」は、指針素案の「労働者」概念を、自社実務に合わせて包括的に表現したもの。

(2) 顧客等

「顧客等」とは、当社の商品・サービスの購入・利用者およびその潜在的な利用者、取引先やその担当者、当社施設の利用者およびその家族、当社事業に関係を有する近隣住民その他の関係者をいいます。

【解説・指針素案リファレンス】

- ・ 指針素案において「顧客等」は、商品・サービスの利用者に限らず、取引先、施設利用者、近隣住民等を含む幅広い概念として定義されている。
- ・ 本項は、その定義をベースに、自社の事業特性に応じて顧客等の範囲を明確化したもの。

(3) 職場

「職場」とは、就業者が業務を遂行するすべての場所をいい、当社事業所に限らず、取引先事務所、顧客の自宅、出張先、オンライン上の応対（電話・メール・チャット・SNS 等）も含みます。

【解説・指針素案リファレンス】

- ・ 指針素案では、「職場」は労働者が業務を遂行する場所全般を指し、通常の就業場所に限らず、取引先事務所や顧客先も含むとされている。

- 特に近年は、電話・メール・オンライン会議・SNS 等での対応も含めて「職場における言動」としてカスタマーハラスメントの対象となることが明示されている。
- 本項は、これらを明示的に書き起こしたもの。

(4)カスタマーハラスメント(職場におけるカスタマーハラスメント)

当社は、次の①～③の要件を満たすものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

1. 職場において行われる顧客等の言動であって、
2. 当社就業者の従事する業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
3. 当該就業者の就業環境が害されるもの。

なお、顧客等からの苦情やご意見のすべてがカスタマーハラスメントに当たるものではなく、客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われたお申し出・言動は、「正当な申入れ」として尊重されるべきものです。

【解説・指針素案リファレンス】

- 指針素案第2「職場におけるカスタマーハラスメントの内容」において、
 - ①顧客等の言動であること
 - ②業務の性質その他の事情に照らし社会通念上許容される範囲を超えること
 - ③その結果、労働者の就業環境が害されること
 の3要件を満たすものがカスタマーハラスメントであるとされている。
- 同じ箇所で、「社会通念上許容される範囲で行われた申入れ」は正当な申入れであり、カスハラに当たらない旨も明記されている。
- 本項は、この定義を対外公表用に平易な日本語で再整理したもの。

(5)「就業環境が害される」とは

顧客等の言動により、就業者が身体的又は精神的な苦痛を受け、就業環境が不快なものとなった結果、業務遂行能力に重大な悪影響が生じるなど、就業上看過できない程度の支障が生じることをいいます。
判断にあたっては、個々人の感じ方ではなく、「平均的な就業者」の感じ方を基準とします。

【解説・指針素案リファレンス】

- 指針素案では、「就業環境が害される」とは、身体的・精神的な苦痛により就業環境が不快なものとなり、能力発揮に重大な悪影響が生じる等、看過できない程度の支障が生じることとされている。
- また、判断基準として「平均的な労働者の感じ方」を用いることが示され、個々の主観ではなく客観性を確保する考え方が取られている。
- 本項は、この定義と判断基準をそのまま明文化したもの。

3. 当社がカスタマーハラスメントと考える行為の例

上記定義を前提として、当社では、次のような行為をカスタマーハラスメントに該当するものとして取り扱います。

(以下は例示であり、これらに限られません。)

1. 身体的な攻撃(暴行・傷害等)

- 殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、腕をつかむ
- わざとぶつかる、つばを吐きかける
- 店舗・施設内の物を壊す、壊すことをほのめかす言動 等

2. 精神的な攻撃・人格否定

- 大声での恫喝・罵声・暴言、土下座の強要
- 就業者の人格・能力・属性を否定するような発言
- 性的指向・ジェンダーアイデンティティ等に関する侮辱的な発言
- SNS やインターネット上での中傷、名誉毀損、プライバシー情報の暴露 等

3. 威圧的・脅迫的な言動

- 反社会的勢力との関係をほのめかす発言
- 「マスコミや SNS に悪評を書き込む」「本社にクレームしてやる」等を繰り返して脅す行為
- 取引の継続・中止を不当に持ち出し、納期・価格等について不当な圧力を加える行為 等

4. プライバシー侵害・無断の撮影等

- 就業者を無断で撮影・録画・録音する行為
- 就業者の自宅住所や家族構成、健康状態などのプライバシー情報を執拗に聞き出す行為
- SNS 等において就業者個人の顔写真・氏名・音声等を投稿し、信用を毀損する行為 等

5. 継続的・執拗な言動・拘束行為

- 必要な説明を尽くした後も、同一内容の要求や質問を執拗に繰り返す行為
- 長時間にわたる電話や来店による拘束、不退去・居座り
- 深夜・早朝・業務時間外に繰り返し電話・メール・SNS 等で連絡を行う行為 等

6. 正当な理由のない要求・不当なサービス要求

- 契約内容や一般的なサービス水準を著しく超える対応を執拗に求める行為
- 正当な理由なく、過度な値引き・返金・金銭・物品等を要求する行為
- 特別な優遇や担当者の変更を、恫喝的・威圧的な言動を伴って要求する行為 等

【解説・指針素案リファレンス】

- 指針素案第2では、「社会通念上許容される範囲を超えるもの」の典型例として、
 - そもそも理由のない・商品サービスと無関係な要求
 - 著しく過大なサービス要求、著しい減額要求、不当な損害賠償要求
 - 身体的な攻撃（殴る・蹴る・物を投げつける・つば吐きなど）
 - 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言・土下座の強要、SNS 上の誹謗中傷、プライバシー暴露など）
 - 盗撮・無断撮影・機微な個人情報の暴露
 - 威圧的な言動や大声、反社会的勢力を示唆する言動
 - 継続的・執拗な言動（不必要な質問の繰り返し、すり替え・揚げ足取り、メール連投など）
 - 拘束的な言動（不退去・居座り・長時間の電話）
を列挙している。
- 本項の例示は、これらの典型例を整理したうえで、自社で生じやすいパターンを加筆したもの。

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

当社は、カスタマーハラスメントに対し、**組織として毅然とした対応を行うとともに、就業者の安全と健康を第一に考え、次の方針に基づき対応します。**

(1) 社外への対応

1. 当社は、お客さまからの正当なご意見・ご要望については、誠実かつ丁寧に対応し、サービスの改善に活かします。
2. 一方で、当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した行為については、就業者の安全確保を最優先とし、
 - ・ 対応担当者の交代や複数名での対応
 - ・ 一定時間が経過した時点での電話対応の終了・退店のお願い
 - ・ 警察・弁護士等の外部専門機関との連携
など、組織として必要かつ適切な措置を講じます。
3. 特に悪質な行為については、次のような措置を検討・実施します。
 - ・ 警察への通報
 - ・ 警告書の送付
 - ・ 法令の許す範囲での取引停止・サービス提供の中止・施設への出入り禁止
 - ・ 必要に応じた法的措置（仮処分の申立て等）

【解説・指針素案リファレンス】

- ・ 指針素案第4「事業主が講ずべき措置」のうち、
 - ・ 第4(1)「事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発」で、「カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針」を明確化し、社内外に周知することが望ましいとされている。
 - ・ 第4(3)・(4)で、事実確認後の被害者保護措置、警察への通報、弁護士への相談、販売・サービス提供の停止、出入り禁止等の抑止措置が例示されている。
- ・ 本項は、上記を踏まえ、「正当な申入れへの真摯な対応」と「カスハラへの毅然とした対応」の2本立てを外向きに示したもの。

(2) 社内での対応

1. 当社は、カスタマーハラスメントを決して放置せず、就業者が一人で問題を抱え込まないよう、相談窓口を設置し、上長・人事部門・コンプライアンス部門等と連携して、組織的に対応します。

2. 就業者から、カスタマーハラスメントと疑われる言動に関する相談・報告があった場合には、事実関係を迅速かつ正確に確認し、必要な安全確保措置・心身のケア、業務体制の見直し等を行います。
3. 当社は、就業者からの相談内容・個人情報（健康情報、性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微情報を含む）を適切に取り扱い、プライバシー保護のために必要な措置を講じます。
4. 当社は、カスタマーハラスメントに関して相談したことや、事実関係の確認に協力したこと等を理由として、就業者に対し解雇その他の不利益な取扱いを一切行いません。

【解説・指針素案リファレンス】

- 指針素案第4(2)「相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備」において、相談窓口の設置・周知、担当者研修、外部窓口の活用等が求められている。
- 同第4(3)で、事実関係の迅速かつ正確な確認、被害労働者への配慮（担当業務変更、引き離し等）、メンタル面のケア、警察通報・弁護士相談等が例示されている。
- 同第4(5)で、相談者のプライバシー保護、相談等を理由とする解雇その他不利益取扱いの禁止、就業規則等での明記・周知が求められている。
- 本項は、これらの要請事項を、社内制度（相談窓口・対応フロー・不利益取扱い禁止）として整理したもの。

5. 就業者へのお願い（社内向けメッセージ）

1. 就業者は、お客さまからの正当なご意見・ご要望については、企業倫理と法令を遵守しつつ、誠実に対応するよう努めてください。
2. 一方で、社会通念上許容される範囲を超えた要求・言動を受けた場合や、少しでも不安や違和感を覚えた場合には、一人で抱え込まず、速やかに上長や相談窓口にご相談くださることを強く推奨します。
3. 当社の就業者が、取引先その他「顧客等」に対してカスタマーハラスメントに該当する言動を行うことも厳に慎まなければなりません。当社は、自らも他社の就業者に対するカスタマーハラスメントを行わないよう、研修・啓発を通じて周知徹底を図ります。

【解説・指針素案リファレンス】

- 指針素案第3「事業主等の責務」において、
 - 事業主は、カスタマーハラスメント問題への関心と理解を深めるとともに、必要な研修・啓発を行う責務を負う。
 - 労働者は、カスタマーハラスメント問題への関心と理解を深め、他社の労働者に対してカスハラに当たる言動を行わないよう配慮し、事業主の講ずる措置に協力する責務を負う。
- 本項は、これを社内向けの「お願い」として、
 - 正当なクレームへの誠実な対応
 - カスハラを受けた際に一人で抱え込まず相談すること
 - 自社の就業者が他社の労働者にカスハラを行わないことを明示したもの。

6. お客さまへのお願い（対外向けメッセージ）

当社は、今後もお客さまのご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスの改善・向上に努めてまいります。

他方で、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動により、当社で働く従業員の心身の健康や就業環境が害される場合には、本基本方針に基づき、対応の中止やご利用の断り、さらには法的措置を含む毅然とした対応をとらせていただくことがあります。

お客さまと当社の従業員の双方の人権と安全を大切にし、より良いサービスの提供と健全な関係構築を続けていくため、本方針の趣旨にご理解とご協力を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

【解説・指針素案リファレンス】

- 指針素案第4(1)イでは、カスタマーハラスメントに関する事業主の方針を「顧客等にも周知・啓発することが有効」とされ、ホームページ・ポスター・約款などを通じた周知が例示されている。
- 同第4(4)では、特に悪質な行為に対し、販売・サービス提供の停止、出入り禁止等の措置を講じ、その旨を顧客等に明示しておくことで抑止効果が期待できるとされている。
- 本項は、この趣旨を踏まえ、「顧客にも理解を求める声明」として整理したもの。

7. 本方針の見直し

当社は、関連法令、行政指針・ガイドライン、社会情勢の変化、および当社内での運用状況等を踏まえ、本基本方針の内容を継続的に見直し、必要に応じて改定を行います。

【解説・指針素案リファレンス】

- 指針素案の末尾(望ましい取組)では、
 - カスタマーハラスメント対策の運用状況をアンケートや面談等により把握すること
 - 課題があれば就業規則等の見直しや体制改善を検討することが重要である旨が示されている。
- また、労働施策総合推進法や関連告示・指針、社会情勢(SNS の利用状況など)は随時変化しうるため、一定期間ごとに内容を点検・改定することが望ましいとされている。
- 本項は、その PDCA 的な考え方を基本方針レベルで明文化したもの。

参考資料(社内用メモに追記する例)

- 厚生労働省「職場におけるカスタマーハラスメントに関して事業主が講ずべき措置等に関する指針(素案)」(労働施策総合推進法第 30 条の2関係・告示案)
<https://www.mhlw.go.jp/content/11901000/001595720.pdf>
- 厚生労働省『職場におけるカスタマーハラスメント対策企業マニュアル』
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24067.html

＊ 本件に関するご相談がありましたら、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