

カスタマーハラスメント対策マニュアル

作成日 2025年09月06日

プラクティス行政書士事務所

行政書士 金澤朋幸

目次

- 1 はじめに ～本マニュアル作成の目的～
 - (1) カスタマーハラスメント対策の背景
 - (2) 組織的な対応の必要性
 - (3) マニュアルの位置づけ
- 2 カスタマーハラスメントの定義
- 3 カスタマーハラスメントに対する基本方針
- 4 顧客対応の考え方
 - (1) 基本的な心構え
 - (2) クレームの初期対応
 - (3) 顧客等の権利の尊重
- 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
 - (2) カスタマーハラスメントへの対応の流れ
 - (3) 警察との連携
 - (4) 行為別の対応例

6 事務所内の体制整備

- (1) 相談窓口の設置
- (2) 再発防止の取組
- (3) 研修の実施

7 企業間取引でのハラスメントの禁止

- (1) ハラスメント防止の基本姿勢
- (2) 取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止
- (3) カスタマーハラスメントの事実確認

8 参考資料

- (1) 110 番について
- (2) #9110 について

1 はじめに ～本マニュアル作成の目的～

(1) 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。

当事務所の業務においては、現在のところ著しい迷惑行為等は発生していませんが、上記の都条例の主旨を踏まえ、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。

(2) 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。従業員及び関係者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。

当事務所においては、業務の現場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。

(3) 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、対応体制などを示します。

2 カスタマーハラスメントの定義

当事務所においては、カスタマーハラスメントを「顧客等から従業者に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業者の就業環境を害するもの」と定義します。

【カスタマーハラスメントの定義イメージ】



(資料) 東京都「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル」より
「顧客等」とは、当事務所のサービスを提供する顧客のほか、当事務所の事業に相当な関係を有する人、円滑な業務の遂行に当たって対応が必要な人を指します。

「従業者」とは、当事務所の業務遂行に関連する人全てを指します。業務遂行を主体的に執り行う行政書士のほか、業務遂行において密接に関わる業務委託先のスタッフなども該当します。

「著しい迷惑行為」とは、以下のような行為を指します。ただし、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

【士業におけるカスタマーハラスメントの具体例】

■ 暴力行為

(例示 1) 相続手続の進捗に不満を抱いた依頼者が、行政書士の胸ぐらを掴んで威嚇した。

(例示 2) 税務調査の結果に激高した事業主が、税理士事務所で机を叩き、職員を壁際に追い詰めて恫喝した。

■ 暴言・侮辱・誹謗中傷

(例示 1) 「お前は税理士失格だ」「能力がない詐欺師」「金を盗む泥棒」など、専門資格や人格を否定する発言を繰り返された。

(例示 2) 「こんな簡単な手続きもできないのか」「素人以下だ」「資格返上しろ」と数時間にわたって罵倒された。

■ 威嚇・脅迫

(例示 1) 「家はわかっているぞ」「家族に危害を加えてやる」「事務所を潰してやる」「ネットに全部書き込んでやる」といった脅迫を受けた。

(例示 2) 「お前の子供の学校も調べてある」「夜道に気をつけろ」「事務所に火をつけてやる」と身体的危害を示唆する発言をされた。

■ 従業者の人格の否定・差別的な発言

(例示 1) 「女性だから法律がわからない」「この程度の学歴で士業をやるな」といった性別や学歴に基づく差別的発言をされた。

(例示 2) 「年寄りはいえない」「田舎出身者に頼んだのが間違いだった」など、年齢や出身地による差別発言を受けた。

■ 土下座の要求

(例示 1) 行政書士の許可申請が不許可となったことについて、事務所内で土下座して謝罪するよう強要された。

(例示 2) 登記手続きのミスについて、依頼者の前で土下座するまで帰らないと要求され、3時間以上拘束された。

■ 長時間の拘束

(例示 1) 事務所からの退去を求められたにも関わらず3時間以上居座り続け、他の依頼者の業務を妨害した。

(例示 2) 電話で5時間以上にわたって同じ苦情を繰り返し、他の業務を一切させないよう妨害した。

■ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要

(例示 1) 深夜や休日に私用携帯電話へ執拗に連絡し、即座の対応を要求された。

(例示 2) 正月休み中に「緊急事態だ」として自宅まで押しかけ、通常業務の対応を強要された。

■ 合理性を欠く不当・過剰な要求

(例示 1) 税務調査で追徴課税が発生したことについて「税金をゼロにしろ」と法的に不可能な要求をされた。

(例示 2) 離婚調停で不利な結果となったことについて「相手方から 1 億円取れ」と現実離れた要求をされた。

(例示 3) 契約範囲外の業務を無償で提供するよう要求された。

(例示 4) 既に完了した業務の報酬支払いを一方的に拒否された。

(例示 5) 職員の解雇を要求された。

(例示 6) 「逸失利益 1000 万円を払え」と事実無根の損害賠償を請求された。

■ 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為

(例示 1) 「〇〇司法書士事務所は詐欺師集団」「△△税理士は金を盗む泥棒」などの事実無根の誹謗中傷を Google レビューや SNS に投稿された。

(例示 2) 職員の顔写真を無断で SNS に掲載し「この弁護士は無能」「こいつに依頼するな」と個人攻撃の投稿をされた。

■ 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為

(例示 1) 女性パラリーガルに対して性的に不適切な発言や身体的接触を行った。

(例示 2) 職員の私生活について執拗に詮索し、ストーカー行為を行った。

(例示 3) 職員の無断撮影や録音を行った。

(例示 4) 「今度食事でもしよう」「君の家はどこだ」など、業務に関係ない私的な接触を求められた。

■ その他の士業特有のハラスメント

(例示 1) 「弁護士会に懲戒請求してやる」「税理士会に通報する」など、根拠のない申し立てで脅迫された。

(例示 2) 反社会的勢力との関係を示唆する発言で威圧された。

(例示 3) 「もっと攻撃的に相手を攻めろ」など、非倫理的な業務遂行を強要された。

(例示 4) 「監督官庁にコネがある」「裁判官と知り合いだ」と虚偽の権威を示して圧力をかけられた。

(例示 5) 依頼内容と無関係な他の法的問題について無償での相談対応を執拗に要求された。

(例示 6) 「同業他社は半額でやってくれる」と虚偽の情報で値下げを強要された。

■ 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」(ソジ)は、性的指向 (sexual orientation) と性自認 (gender identity) の頭文字をとった略称

3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

当事務所は、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織的に適切に対応します。また、この基本方針を当事務所内外に広く周知します。

1. 基本理念

当事務所は、お客様との信頼関係を基盤とした質の高いサービス提供を使命としております。一方で、当事務所の尊厳と安全を守ることも重要な責務と認識し、理不尽な要求や不当な行為に対しては毅然とした対応を行います。

2. 事業概要と特徴

プラクティス行政書士事務所は、市民法務を主な専門とする個人事務所として、皆様の日常の中で時に必要となるさまざまな書類作成を中心に、法的なお手続きの支援を行っております。当事務所の特徴として、お客様のご自宅への訪問による支援を専門とし、初回相談を無料で提供し、基本的に業務が全て完了するまで報酬を頂戴しないという方針を採用しております。また、お客様のご希望を最優先に考え、まずじっくりお話を聴きし、お客様を批判したり意見を押し付けるような態度は厳に慎み、守秘義務を遵守してお客様の秘密は決して口外しないことをお約束しております。

3. 想定されるカスタマーハラスメントの態様

3.1 報酬・料金に関するハラスメント

- ・ 業務完了後の報酬支払いを不当に拒否する行為
- ・ 事前に合意した料金体系を一方的に変更要求する行為
- ・ 無料相談の範囲を逸脱した過度な要求

3.2 訪問サービスに関するハラスメント

- ・ 訪問時における威圧的な態度や暴言
- ・ 不適切な場所での面談強要
- ・ 深夜・早朝など社会通念上不適切な時間帯での対応要求

3.3 業務内容に関するハラスメント

- ・ 法的に不可能な手続きの強要
- ・ 違法行為への加担要求
- ・ 専門的判断に対する根拠のない批判や人格攻撃

3.4 守秘義務に関するハラスメント

- ・ 他の顧客情報の開示要求
- ・ 守秘義務違反を促す要求

3.5 継続的な迷惑行為

- ・ 執拗な連絡や面談要求
- ・ 業務時間外の頻繁な連絡
- ・ SNS 等での誹謗中傷

4. 現状認識と対策の必要性

現在のところ、当事務所では深刻なカスタマーハラスメント事案は発生していませんが、軽微な事案として、当事務所の業務遂行に関する不当な叱責や、業務時間外での過度な連絡等が散発的に発生しております。これらの軽微な事案がエスカレートし、より深刻なハラスメントに発展するリスクを防止するため、予防的な対策を講じることが重要と判断いたします。

5. 対応方針

5.1 予防対策

- ・ 契約締結時における業務内容・料金・対応時間の明確化
- ・ お客様への適切なコミュニケーションの徹底
- ・ 従業者への研修実施と対応マニュアルの整備

5.2 初期対応

- ・ 不適切な言動に対する冷静かつ毅然とした対応
- ・ 事実関係の正確な記録と保存

5.3 段階的対応

第1段階：口頭注意

- ・ 不適切な行為の指摘と改善要求
- ・ 当事務所の方針説明

第2段階：書面警告

- ・ 警告書の発送
- ・ 改善されない場合の措置の予告

第3段階：関係解消

- ・ 契約解除・業務停止
- ・ 必要に応じた法的措置の検討

6. 緊急時対応

身体的危険を感じる場合や、刑事事件に該当する可能性がある場合は、直ちに警察への通報を行い、従業者の安全確保を最優先とします。

7. 継続的改善

本方針は定期的に見直しを行い、社会情勢の変化や事案の発生状況を踏まえ、より実効性の高い対策へと改善を図ります。

8. お客様へのお願い

当事務所では、お客様との相互尊重に基づく良好な関係構築を目指しております。ご不明な点やご要望がございましたら、適切な方法でご相談いただきますようお願いいたします。

制定日：令和7年7月28日
プラクティス行政書士事務所
行政書士 金澤朋幸

4 顧客対応の考え方

(1) 基本的な心構え

顧客等から寄せられるクレームの全てがカスタマーハラスメントではありません。商品やサービスの品質に関する指摘、接客態度の不満など、正当なクレームは、業務の改善、新たな商品やサービスの開発につながる貴重な機会でもあります。

クレームに対する従業員の適切でない言動が端緒となって、カスタマーハラスメントを発生させている可能性もあります。

当事務所においては、以下の基本的な心構えに基づき、適切な顧客対応を実現します。

- ① 気持ちを理解して傾聴する
 - ・顧客等と良好な関係を築くため、相手の気持ちを理解する。
 - ・孤独・ストレス・不安など、顧客等の背景を推し測る傾聴を行う。
- ② 誠実に対応する
 - ・第一印象が重要であり、表情や言葉遣いなどに注意する。
 - ・不誠実な言動をしたり顧客等をクレイマー扱いしたりしない。
- ③ 共感を伝える
 - ・相手との共感を深める上で効果的な「あいづち」を活用する。
 - ・具体的には、「なるほど」「よくわかります」「そうなのですね」など、声に出して傾聴する姿勢を見せる。
- ④ 限定的な謝罪を行う
 - ・責任が不明確な初期段階では対象を限定した謝罪を有効に活用する。
 - ・具体的には、「ご心配をおかけし（ご不快な思いをおかけし）申し訳ありません」と謝罪する。
- ⑤ 対応者を代わる
 - ・相手の怒りが収まらない場合、躊躇せず別の担当者や上位者に代わる。
 - ・対応する従業員が感情的になって対応を代わらないことは避ける。
 - ・自分が全て悪いと思わない、執拗に人格を責める言葉を真正面から受け止めない。

(2) クレームの初期対応

当社においては、カスタマーハラスメントを未然に防止するため、顧客等のクレームの初期段階で、以下のとおり対応します。

- ① 顧客等に寄り添う
 - ・商品・サービスの不具合等を起因とした顧客等からの商品交換や代替サービスの提供等の要求自体は、社会通念上妥当であり、真摯に受け止める。
 - ・傾聴し、時には寄り添いながら顧客等の主張を正確に聞き取る。
- ② 要求内容を特定する
 - ・要求内容を明確に特定した上で、議論を限定する。
 - ・特定した要求内容を踏まえ、対応の可否を検討する。
 - ・電話でのクレーム対応の場合、顧客等の氏名や連絡先等を確認し、可能な範囲で特定する。要求内容を聞いた上で、同じ内容を復唱し、要求内容を特定する。
- ③ 事実関係を確認する
 - ・5W1H(※)により正確な事実関係を確認する。
 - ※When(いつ) / Where(どこで) / Who(誰が) / What(何を) / Why(なぜ) / How(どのように)
 - ・事実を確認しないまま、顧客等の要求内容を認める発言はしない。
 - ・事実関係の確認前の段階では限定的な謝罪(例:お客様に嫌なお気持ちを与えてしまい誠に申し訳ございません。)にとどめる。
 - ・組織的な調査・確認が必要である場合は、必要な調査等を行った上で回答する旨を顧客等に伝える。
 - ・調査・確認に時間を要する場合、具体的な日数(例:3日間、等)を伝える。
- ④ 一人で抱え込まない
 - ・当事務所は個人事務所のため、業務は原則として行政書士が一人で担当、対応するが、クレーム等が深刻化しそうな場合には、業務内容的な守秘義務は遵守しつつ、所属組織の関係者や外部の専門家等に相談等を行い、共有する。
- ⑤ 対応内容を記録・情報共有する
 - ・顧客等への対応内容を可能な限り詳細に記録する。
 - ・顧客等との会話を録音(※)する。
 - ※トラブルを避けるため、事前承諾を得ることが望ましいが、同意を得ない録音でも直ちに違法ではないとされる。
 - ・顧客等が同じ話を何度も繰り返す場合、記録を基にいつ、何回、何を回答(説明)しているかを具体的に伝え、経過を把握して対応していることを示す。
 - ・インターネット上でのクレーム対応の場合、書き込まれた内容を正確に記録し証拠として残す。記録内容は、投稿者の属性、対応年月日・時間、要求内容、対応状況などで、投稿者のプロフィールやリンク、関連するやり取りも保存する。
 - ・SNSの投稿やメッセージはすぐに削除される可能性があるため、スクリーンショット等を活用し保存する。

(3) 顧客等の権利の尊重

顧客対応に当たっては、消費者基本法で規定される消費者の権利など、顧客等の権利を十分尊重した対応が求められます。ただし、顧客等にどのような背景や事情があっても、「暴力や暴言などの行為に耐える必要はない」ことは当然です。

また、令和6年4月1日から、事業者による障害のある人への合理的配慮の提供が義務化されており、基本的な考え方を理解しておく必要があります。

政府広報オンラインHPより抜粋

○不当な差別的取扱いとは？

- 障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否したり、サービスなどの提供に当たって場所や時間帯を制限したりするなど、障害のない人と異なる取扱いをして障害のある人を不利に扱うことをいいます。障害者差別解消法では「不当な差別的取扱い」を禁止しています。

○「合理的配慮の提供」とは？

- 社会生活において提供されている設備やサービスなどは障害のない人には簡単に利用できる一方で、障害のある人にとっては利用が難しく、結果として障害のある人の活動を制限してしまっている場合があります。このような、障害のある人にとっての社会的なバリアについて、個々の場面で障害のある人から「社会的なバリアを取り除いてほしい」という意思が示された場合には、その実施に伴う負担が過重でない範囲で、バリアを取り除くために必要かつ合理的な対応をすることとされています。これを「合理的配慮の提供」といいます。

○合理的配慮の範囲

- 合理的配慮は事業者等の事務や事業の目的・内容・機能に照らし、次の三つを満たすものでなくてはなりません。
 1. 必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること。
 2. 障害のない人との比較において、同等の機会の提供を受けるためのものであること。
 3. 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと。
- また、先述のとおり合理的配慮の提供については、その提供に伴う負担が過重でないことも要件となります。

○「過重な負担」かどうかの判断は？

- 合理的配慮の提供が、各事業者にとって「過重な負担」かどうかの判断は、以下の要素などを考慮して、個別の事案ごとに具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。
 1. 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
 2. 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
 3. 費用・負担の程度
 4. 事務・事業規模財政・財務状況

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

当事務所においては、「2 カスタマーハラスメントの定義」に基づき、従業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、従業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、アホ、クズ・・・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、殺すぞ、殴るぞ・・・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) いいから金を出せ、金を出せば許してやる・・・など
- ・土下座での謝罪の要求があるか
(例) 土下座しろそうしたら許してやる、誠意を示せ・・・など
- ・書面での謝罪の要求があるか
(例) 反省文を書け、謝罪文を書け・・・など
- ・従業員の解雇の要求があるか
(例) あいつを解雇しろ、全員解雇しろ・・・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「10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
- ・「3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「3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、外部専門家を含め、組織的な対応に移行します。

① 一次対応者（現場従業者）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、従業者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と判断した場合、外部専門家に報告の上、対応の中止を含めた方針を相談する。

② 二次対応 外部専門家の判断

- ・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を弁護士に代わることも検討する。
- ・危険なハラスメントの場合には弁護士に対応を依頼して顧客等と距離をとり、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

- ・行政書士は、膠着状態に陥って「10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。当事務所は、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

- ・従業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。
- ・対応の中止は行政書士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。

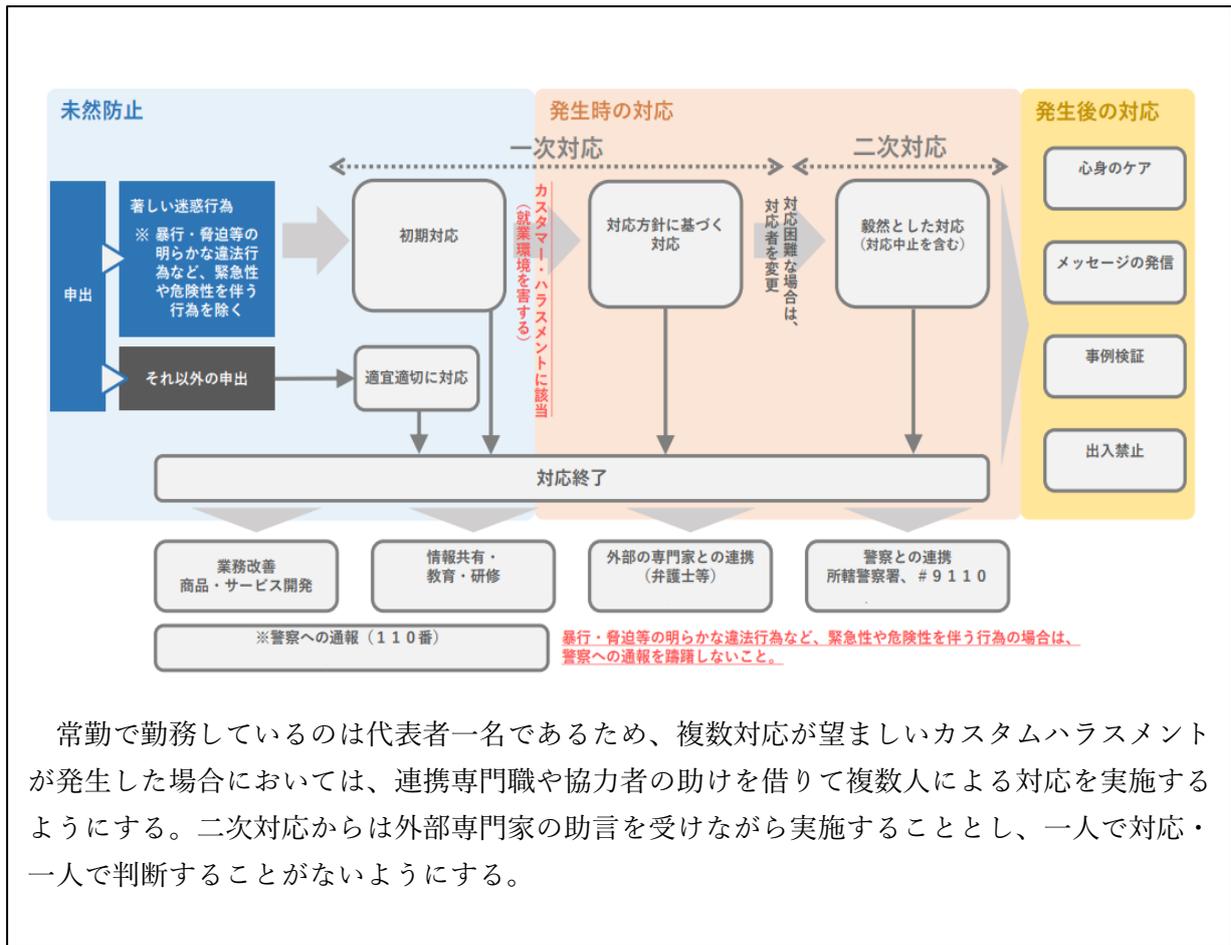
※緊急時：「110番」

※それ以外：所轄警察署、#9110（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】



常勤で勤務しているのは代表者一名であるため、複数対応が望ましいカスタムハラスメントが発生した場合においては、連携専門職や協力者の助けを借りて複数人による対応を実施するようにする。二次対応からは外部専門家の助言を受けながら実施することとし、一人で対応・一人で判断することがないようにする。

(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。
- ・「10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、行政書士に報告し、行政書士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、行政書士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、行政書士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、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、行政書士を含め、複数人で対応する。
- ・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。

- ・「10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る。

6 事務所内の体制整備

(1) 相談窓口の設置

当事務所においては、カスタマーハラスメントへの対応を代表一人で対応せず、社外専門家とも連携して組織的に対応します。従業員の心の健康にも配慮するため、カスタマーハラスメントに関する相談を受け付ける相談窓口を設置します。

相談に当たっては、相談者や相談内容に関係する者のプライバシーや名誉を尊重し、知り得た事実の秘密を厳守します。また、相談等を理由に不利益な取扱いをされることは一切ありません。

① 相談窓口

- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口として以下の相談対応者を設定する。当事務所事業に関わる中で発生したカスタマーハラスメントに関しては相談者は、いずれの相談対応者への相談も可能とする。

【事務所内】

担当：行政書士 金澤朋幸

電話：070-5085-1155

【事務所外】東京都中小企業振興公社 法律相談窓口

電話：03-3251-7881

② 相談方法

- ・対面、電話、オンライン、メールで実施する。

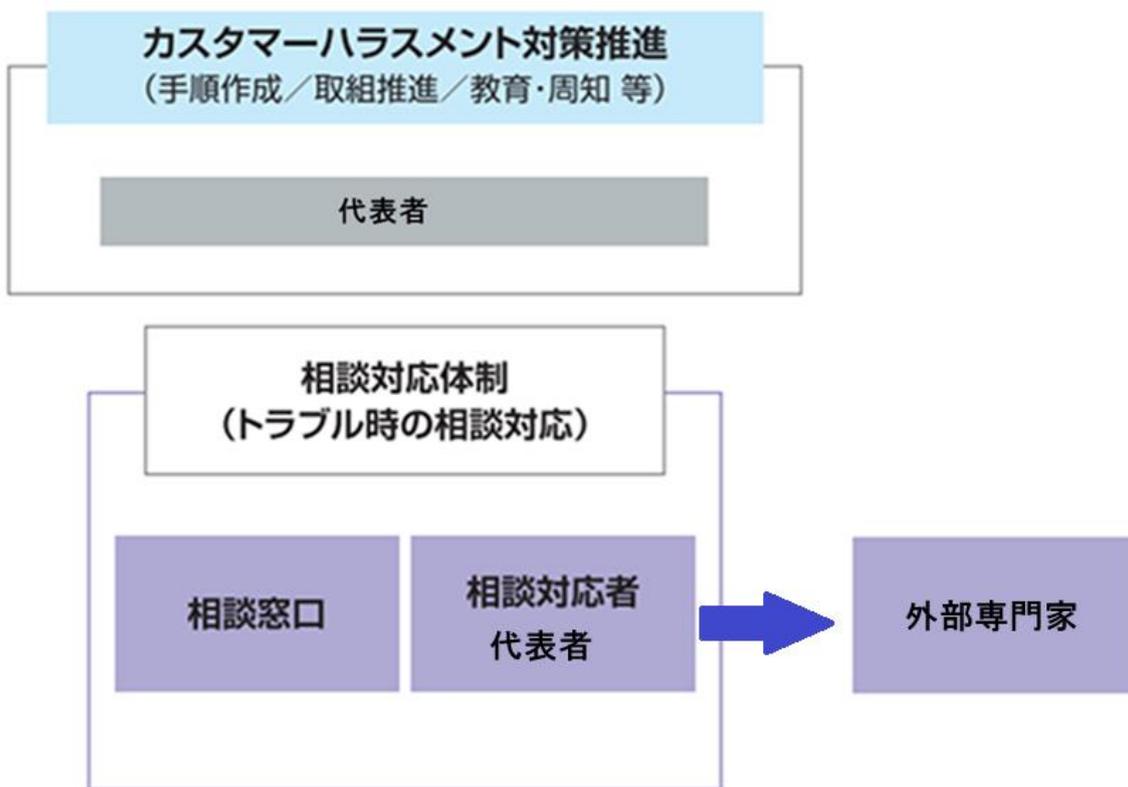
③ 相談対応の手順

- ・相談対応者は、以下の手順で相談対応を実施する。
 - ✓相談者から聞き取りを行い、発生時の事実関係を確認する。ただし、フラッシュバックによる二次被害が生じないように、事案に応じて、状況を把握する行政書士等を確認する。
 - ✓相談者が証拠（対応記録メモ、写真、録音・録画データ等）を保有していれば、内容を確認する。
 - ✓客観的な証拠等に基づき、顧客等の要求内容の妥当性、要求態様の相当性などを検討し、カスタマーハラスメントに当たる行為か判断する。
 - ✓カスタマーハラスメントと判断した場合、「5 カスタマーハラスメントへの対応」に基づき、対応の中止や警察への通報など、適切な対応方法を指示する。
 - ✓カスタマーハラスメントではないと判断した場合、通常のクレーム対応として、適切な対応方法を指示する。
 - ✓顧客等からの暴力やセクシャルハラスメントなど、緊急性を伴う状況を確認した場合、行政書士または相談対応者が対応を代わり、顧客等から従業員を引き離す。また、状況に応じて警察や弁護士と連絡を取りながら、安全を確保する。

④ 相談対応者の留意事項

- ・相談対応者は、以下の事項に留意して相談対応を実施する。
 - ✓初期対応が非常に重要であり、適切、迅速に対応する。
 - ✓相談者にプライバシーを保護し不利益な取扱いをしない旨を伝える。
 - ✓相談者が対面の相談を望まない場合、他の方法を教示する。
 - ✓相談者の心身の状況に配慮するとともに、話に真摯に耳を傾け、意向に沿いながら、詰問にならないよう丁寧に聞く。
 - ✓相談者にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、各自かかりつけの医療機関へ受診する。
 - ✓相談者が顧客等からセクシャルハラスメントを受けた事案の場合、相談者の希望に応じて同性の相談対応者が対応する。
 - ✓事案に応じて、相談対応者のみで対応することが難しいと判断した場合、行政書士（電話：070-5085-1155）に相談する。

【相談対応フロー】



カスタマーハラスメントの相談対応においては、常勤者は代表者一名であることから判断に迷う場合には第三者である外部専門家に相談しながら対応することとする。

(2) 再発防止の取組

カスタマーハラスメントの発生後、再発防止に向けて以下の取組を実施します。

① メッセージ発信

- ・従業員、業務委託先や連携専門職に向けて注意喚起等のメッセージを発信する。
- ・カスタマーハラスメントは、行政書士や従業員の責任ではないこと、事案の報告や相談によって業務委託内容等が変化することはないことなど、併せて周知を徹底する。

② 事例の検証

- ・実際の事例を検証し、新たな防止対策の検討、対応マニュアルの改定、研修の見直しや改善等に役立てる。
- ・従業員のプライバシーに配慮しつつ、同様の問題が発生しないよう、情報共有を図る。
- ・カスタマーハラスメントの端緒が、従業員の不適切な言動や対応にあった場合、その問題点等を改善するための取組を検討する。

③ 研修の実施

- ・事例発生に関わらず定期的な外部研修の受講等を奨励する。

④ 取組の見直し

- ・過去の従業員の相談内容の変化、相談件数の推移、相談対応者の感想等を材料にして、定期的に取り組の見直しを図る。

7 企業間取引におけるカスタマーハラスメント

(1) ハラスメント防止の基本姿勢

当事務所においては、以下の「ハラスメント防止基本方針」を定めており、カスタマーハラスメントも対象に含まれています。

ハラスメント防止基本方針

1. ハラスメント防止の基本姿勢

ハラスメント行為は人権に係る重要な問題であり、従業員の尊厳を傷つけ就業環境の悪化を招く点で絶対に許されない行為です。当社は、ハラスメント行為を決して許さず、あらゆる従業員が互いに尊重しあう、安全で快適な就業環境づくりに取り組みます。

2. ハラスメントの定義

ハラスメントとは、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、SOGIハラスメント、マタニティハラスメント、パタニティハラスメント、カスタマーハラスメント、就活ハラスメントなどを指します。

3. 対象者

ハラスメント防止の対象者は全ての従業員です。行政書士のほか、業務委託先等も含まれます。また、取引先企業の経営者や従業員、当社への入社を希望する学生やインターンシップ生など、当事務所以外の者に対してもハラスメント行為を行ってはなりません。

4. 相談窓口

ハラスメントに関する相談・苦情および通報窓口は、行政書士です。すべての従業員は、窓口担当者に相談および苦情の申出、または匿名での通報が可能です。相談・通報内容に関する情報や個人情報 は 厳重に管理・保護されます。

5. 懲戒処分

就業規則に定める懲戒事由に該当するハラスメントの事実が認められた場合、懲戒処分を行います。業務時間内であるか時間外であるかを問わず、当社の名誉や信用を傷つけるようなハラスメントを行った従業員に対しては厳正に対処します。

ハラスメントの事実を通報した相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した方に不利益な取扱いはいりません。また、相談者や通報者本人に対して不利益な取扱いや嫌がらせ等を行った従業員がいた場合、上記と同様、就業規則に基づく懲戒処分を行います。

(2) 取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止

取引先企業の経営者や従業員に対するハラスメントは、カスタマーハラスメントに当たります。全ての従業員は、取引に当たっては、当社の従業員と同様に言動に十分注意してください。特に、立場の弱い取引先企業に対しては、「無理な要求をしない・させない」よう十分な配慮が必要です。

令和4年2月に厚生労働省が公表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、「取引先と良好な関係を築くための好事例」や「取引先との接し方に関する留意点」が示されています。こうした視点も参考に、適正な企業間取引を推進します。

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

○取引先と良好な関係を築くための好事例

- 取引先はパートナー企業、取引先からの派遣従業員はパートナー従業員と呼び、自社従業員と同様に扱っている。
- 会社として、各取引先にアンケートを実施している。回答企業は無記名とし、「自社の社員が暴言をはいていませんか」等の設問を設け、問題のある部署にはヒアリングを行うようにしている。
- 企業の行動指針として、「取引先との関係」の項目を設け、自社従業員に他社従業員への接し方の注意について周知している。
- 被害者だけでなく、加害者にならないよう、コンプライアンスという観点で教育している。また、Eラーニング等を通して商習慣の中で過度な要求がないよう、取引先への伝え方等について指導している。

○取引先との接し方に関する留意点

- 業務の発注者、資材の購入者等、実質的に優位な立場にある企業が、取引先企業に過大な要求を課し、それに応えられない際に厳しく叱責する、取引を停止することや、業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせることは、独占禁止法上の優越的地位の濫用や下請法上の不当な経済上の利益の提供要請に該当し、刑事罰や行政処分を受ける可能性があります。
- ハラスメント以前に、取引先企業の利益を不当に侵害するような行為は控えなければなりません。

(3) カスタマーハラスメントの事実確認

当事務所と取引先企業との間でカスタマーハラスメントが発生した可能性がある場合、以下のとおり対応します。

- ① 従業者が取引先企業からカスタマーハラスメントを受けた可能性がある場合
 - ・従業者からの相談に対応する。
 - ✓「6 社内体制の整備」に記載の内容に基づき対応する。
 - ・取引先企業に対して協力を依頼する。
 - ✓取引先企業に対して事実関係の確認の協力を依頼する。
 - ✓協力依頼の際は、先入観や偏見を排除し、双方の信頼関係に基づき、適切な情報提供と調査協力を求める。
 - ・取引先企業と共同で事実関係を確認する。
 - ✓あらかじめ取引先企業との間で決めた調査方法に基づき、双方が協力して取引先の従業者から事実関係を確認する。
 - ✓状況に応じて行政書士（電話：070-5085-1155）に相談する。
 - ✓ハラスメント行為が確認された場合、取引先企業と連携して、適切な措置を取るための対応策を共同で検討する。
- ② 従業者が取引先企業にカスタマーハラスメントを行った可能性がある場合
 - ・取引先企業の依頼に対して協力する。
 - ✓取引先企業からハラスメントに関する事実関係の確認の協力依頼があった場合、先入観や偏見を排除し、双方の信頼関係に基づき、適切な情報提供と調査協力を行う。
 - ✓協力を求められたことを理由として、取引先企業との契約を解除するなどの不利益な取扱いを行わない。
 - ・取引先企業と共同で事実関係を確認する。
 - ✓あらかじめ取引先企業との間で決めた調査方法に基づき、双方が協力して自社の従業者から事実関係を確認する。
 - ✓状況に応じて行政書士（電話：070-5085-1155）に相談する。
 - ・カスタマーハラスメントを行った従業者に対して適切な措置をとる。
 - ✓ハラスメント行為が確認された場合、取引先企業と連携して、適切な措置を取るための対応策を共同で検討する。
 - ✓行為の悪質性等を勘案し、必要に応じて、行政書士に報告した上で、就業規則に基づく懲戒処分の手続に移行する。

8 参考資料

(1) 110 番について ※警視庁HPを基に作成

- ① 110 番通報で伝えること
 - ・何があったか
 - ・通報の何分前のことか
 - ・場所（住所や目標となる店舗や建物、階数等）
 - ・被害や目撃の状況、けが人の有無
 - ・犯人について（性別、人数、年齢、服装や逃走方向等）
- ② 正しい場所を伝える
 - ・警察官がすばやく現場に到着するために、110 番通報では正しい場所を伝える。
 - ・通報（発生）場所がわからないときは、交差点の名前や近くの建物の名前を伝える。
- ③ 110 番につながらない時は
 - ・災害、停電、携帯電話回線のトラブルなどの影響により、通信障害が発生し、110 番通報できなくなった場合は、慌てることなく、周囲に助けを求めて、他のキャリアの携帯電話、固定電話、公衆電話を利用して通報する。
 - ・あらかじめ、自宅や勤務先等の周辺の警察署や交番の所在地を確認しておき、有事の際は、直接訴え出る。
 - ・パトロール中の警察官やパトカーに直接訴え出る。
- ④ 110 番映像通報システム
 - ・音声だけでは把握が難しい事件・事故等の現場の状況を、通報者のスマートフォン又はタブレット端末で撮影し、写真や映像とともに警察へ通報することができるシステム。

(2) #9110 について ※警視庁HPを基に作成

① 警察に対する相談があるときは？

- ・お困りごとや不安に思うことなど、警察に相談したいことがあるときには、警察相談ダイヤル#9110をご利用ください。
- ・警視庁総合相談センターでは、相談内容に応じて、相談窓口等をご案内します。
- ・相談は、最寄りの警察署でも直接受け付けています。

② 警視庁総合相談センター

- ・110番の前に「#9」をつけて#9110にかけてください。
- ・電話：#9110（東京都内でダイヤルすると当センターにつながります。）
※都県境では、他県につながる場合があります。
- ・電話：03-3501-0110（東京都を管轄する当センターにつながります。）