カスタマーハラスメント
防止・対応マニュアル

年　月

【法人・団体名等】

第１章 はじめに 2
第２章 カスタマーハラスメントの定義..... 3
第３章 基本方針と事前対応..... 5
第４章 現場における対応手順..... 7
【カスタマーハラスメント対応フロー】..... 8
（解説） 9
第５章 相談窓口と再発防止の取組（事後対応） 11
【相談対応フロー】..... 11
第６章 企業間取引 13
第７章 警察及び専門機関との連携..... 14
〈カスタマーハラスメント発生時 記録シート〉 16
〈カスタマーハラスメント対策チェックシート〉 18

第１章 はじめに

昨今、顧客等からの著しい迷惑行為であるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）が注目され、こうした行為が企業サービスや従業員に及ぼす影響が大きな問題となっています。

本来、顧客等からの自社の商品・サービスや接客態度に対する意見や苦情は、業務改善や新たな商品・サービス開発につながる貴重な機会でもあります。しかしながら、過剰な要求を行ったり、不当な言いがかりをつけたりする悪質な行為は、通常の苦情とは明確に区別されなければなりません。

不当・悪質なカスハラを放置することは、従業員に過度なストレスを与え、心身の不調を招き、休職や退職等貴重な人材の損失につながります。また、企業にとっても対応のための多大な時間・金銭的損失を強いられるだけでなく、現場に居合わせた他の顧客等の利用環境悪化、さらには企業に対するブランドイメージの低下という深刻な経営リスクをもたらします。

これらを踏まえ、労働施策総合推進法の改正等により、事業者にはカスハラから労働者を守るため、相談に応じ、適切に対応するための体制整備や被害者への配慮の措置を講ずることが法的義務（雇用管理上の措置義務）として課されることになりました。

本マニュアルは、毅然とした組織対応をとるための基準を明示することで、最前線で働くすべての従業員の皆さんが安心してその能力を発揮できる就業環境の確保を図ることを目的としています。

第2章 カスタマーハラスメントの定義

本マニュアルにおいては、「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（厚生労働省）」に基づき、以下を全て満たすものをカスタマーハラスメントと定義します。

⑴ 顧客等の言動であって
⑵ 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言動により
⑶ 労働者の就業環境が害されるもの

（解説）

⑴ 「顧客等」について

顧客（今後商品の購入やサービスの利用等をする可能性がある潜在的な顧客も含む。）、取引の相手方(今後取引する可能性のある者も含む。）、施設の利用者(駅、空港、病院、学校、福祉施設、公共施設等の施設を利用する者をいい、今後利用する可能性のある者も含む。）、その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者を指します。

（例）

- 事業主が販売する商品の購入やサービスの利用をする者
- 事業主の行う事業に関する内容等に関し問い合わせをする者
- 取引先の担当者
- 企業間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者
- 施設・サービスの利用者及びその家族
- 施設の近隣住民

⑵ 「社会通念上許容される範囲を超えたもの」について

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、又は手段や態様が相当でないものを指します。

＜相当性を欠く言動の内容＞

想定される内容	具体的な行為の例 （社会通念上不相当な言動）
そもそも要求に理由がない、または商品・サービスと全く関係のない要求	性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求
契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求	契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求
対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求	契約金額の著しい減額の要求
不当な損害賠償請求　等	商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること　等

＜相当性を欠く手段・態様＞

想定される内容	具体的な行為の例 （社会通念上不相当な手段・態様）
身体的な攻撃（暴行、傷害等）	・叩く、胸ぐらをつかむ、蹴る等の暴行を行うこと ・物を投げつけること ・わざとぶつかること ・つばを吐きかけること　等
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）	・店舗の物を壊すことをほのめかす発言や SNS 等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと ・SNS 等のインターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿等をすること ・労働者の人格を否定するような言動を行うこと（相手の性的指向やジェンダーアイデンティティーに関する侮辱的な言動も含む） ・土下座を強要すること　等
威圧的な言動	・大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること ・反社会的な言動を行うこと　等
継続的、執拗な言動	・同様の質問を執拗に繰り返すこと ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること　等
拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）	長時間にわたる居座りや電話で労働者を拘束すること　等

⑶　「労働者の就業環境が害される」について

これらの言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

～【重要】「カスハラ」に該当しないケース～

正当なクレームや要求までカスハラと誤認して対応を拒否し、お客様とのトラブルを深刻化させないよう、以下の点に留意してください。

＜正当な苦情・申入れ＞

客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたクレームや指摘、返品の申し出等は「正当な申入れ」であり、カスハラには当たりません。自社に非がある場合は真摯に謝罪し、速やかに業務改善に繋げることが重要です。

＜障害者差別解消法に基づく合理的配慮の提供の意思表明＞

障害のあるお客様から、不当な差別的取扱いの解消や社会的障壁の除去（車椅子の補助、筆談での対応、環境への配慮等）を求められる行為自体はカスハラには当たりません。自社にとって過重な負担でない限り、必要かつ合理的な配慮を行う義務があります。

第3章 基本方針と事前対応

1　基本方針

当社（当院等）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、対応の基本的な考え方や方針を明確に定め、組織として適切な対応を行います。

また、本方針を社内外へ広く周知・啓発し、就業者（職員・従業員）の安心・安全な就業環境を確保するとともに、ご利用者（顧客）等の理解と協力を促進します。

○○株式会社　「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

当社は、「○○の実現」という基本理念のもと、安全で安心な○○を提供するため、お客様のご要望に真摯に対応し、サービスの満足度向上に取り組んでいます。お客様からお寄せいただくご意見やご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会であると認識しております。

しかしながら、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力等、社会通念に照らして著しく不当である行為も見受けられます。これらは従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも深刻な影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することは、従業員が安心して業務に取り組むことを可能にし、ひいては、お客様とのより良い関係構築や、他のお客様への健全なサービス提供にもつながると考えています。

このような考えのもと、当社では組織一丸となってカスタマーハラスメントの防止に取り組むため、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1　当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。ただし、これらは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。

・暴力行為（叩く、胸ぐらをつかむ、物品を投げつける等）
・暴言、侮辱、誹謗中傷
・威嚇、脅迫、無理な言いがかり
・従業員の人格の否定、差別的な発言
・土下座の要求
・長時間の拘束、不当な居座り、執拗な繰り返し電話
・社会通念上相当な範囲を超える対応・措置の強要
・合理性を欠く不当または過剰な要求（不当に高額な金銭補償や無償提供の要求）
・会社や従業員の信用を毀損させる内容や、就業者の個人情報等を SNS 等へ投稿・公開する行為
・従業員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為等

2　カスタマーハラスメントへの対応（社内）

・カスタマーハラスメントが発生した際、またはその予兆がある際には、従業員の安全確保及び心身のケアを最優先に対応します。

・従業員が現場で孤立せず適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントに関する知識や対処法を学ぶ研修を定期的に実施します。
・従業員へのハラスメント行為の発生を防止するため、社内における教育及び啓もう活動を徹底します。
・相談窓口の設置に加え、人事・法務等の関係部門や産業医、さらには弁護士や警察等外部専門機関との連携体制を整え、従業員が安心して働ける環境づくりを推進します。

3　カスタマーハラスメントへの対応（社外）
・問題の解決にあたっては、冷静かつ合理的であり、理性的な話し合い（対話）を重視します。
・解決に向けて現場の事実関係を正確に把握し、対応の正当性を証明するために、必要に応じて会話の録音・録画をさせていただく場合があります。
・当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、その場で対応を中止（打ち切り）し、以降の商品・サービスの提供をお断りさせていただくことがあります。
・悪質な行為と認められる場合や犯罪行為に該当し得る場合は、放置することなく警察への通報や弁護士等外部の専門家と連携し、民事・刑事の両面から法的措置を含めて厳正に対応いたします。

2　具体的な予防策

カスハラを未然に防止するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の社内外への周知のほか、以下の予防策を行います。

⑴　顧客等へカスハラ防止を周知するポスターの作成、掲示

組織全体としてカスハラ対策に取り組んでいることを周知します。

⑵　従業員の名札等の表記の見直し

インターネットや SNS 上に従業員の写真、フルネーム等が無断で晒され、個人攻撃やストーカー行為に発展するリスクを防ぐため、名札の表記を工夫します（苗字のみ、ひらがな表記等）。

⑶　自動（常時）録音・録画システムの導入

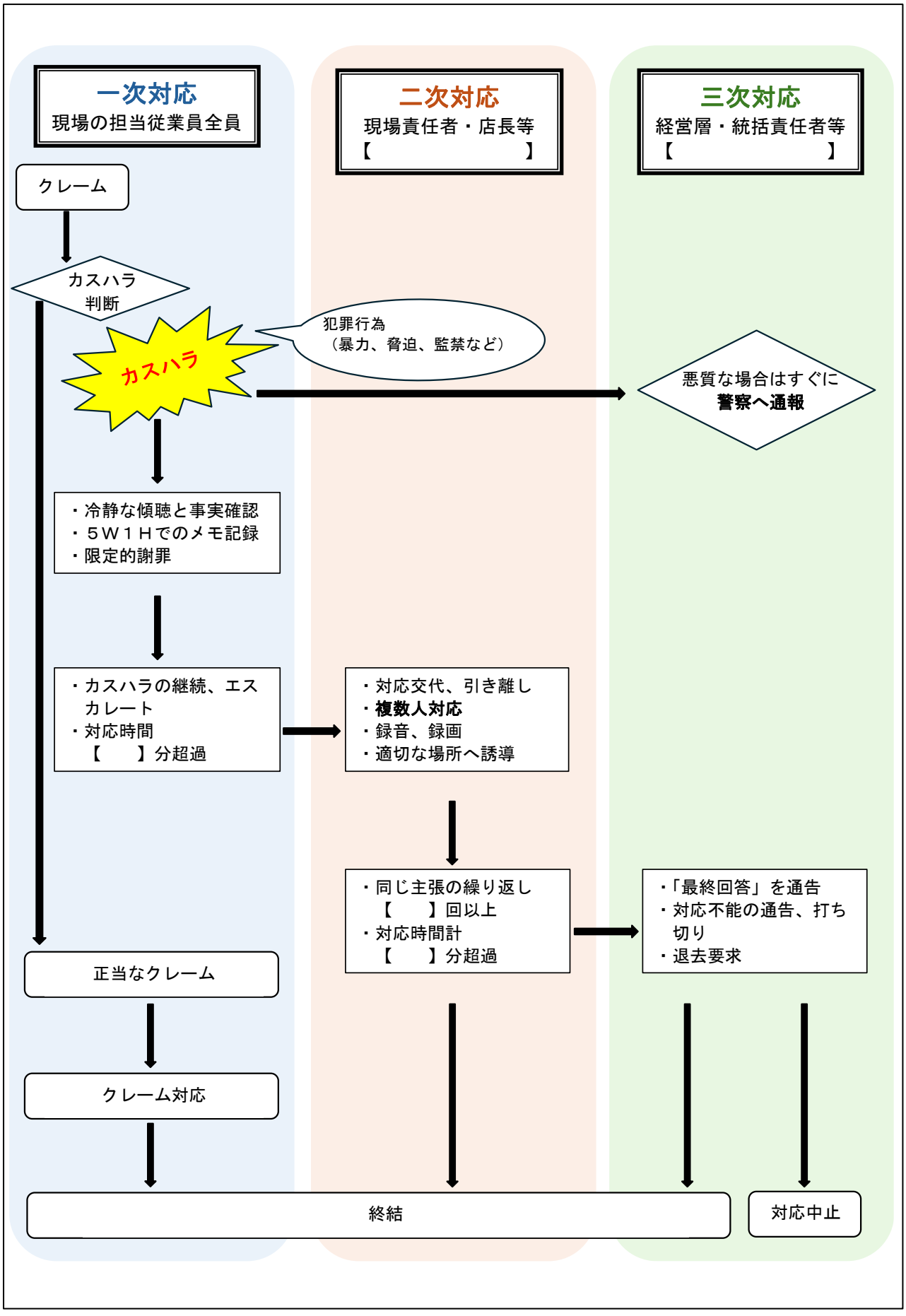
事前に「防犯カメラ作動中」「通話品質向上のため録音しています」等のポスター掲示や自動アナウンスを行い、カスハラを未然に抑制します。また、トラブル発生時の客観的な証拠保全とします。

第4章 現場における対応手順

カスハラが発生した際は、従業員を守り、事態の悪化を防ぐためにも、現場が慌てず適切に対応することが重要です。従業員個人の対応ではなく、情報を共有し、組織として対応します。

対応フェーズ	一次対応 （初期）	二次対応 （組織的対応）	三次対応 （打ち切り・外部連携）
対応者 （役職・氏名）	現場の担当従業員全員	現場責任者・店長等： [　　]	経営層・統括責任者等： [　　]
主な対応内容	・冷静な傾聴と事実確認 ・5W1H でのメモ記録 ・限定的謝罪にとどめる	・対応を交代し従業員を引き離す ・必ず**２名以上の複数人**で対応 ・会話の録音、録画を開始する ・適切な場所（別室等）へ誘導	・「組織としての最終回答」を通知 ・対応不能の通告・打ち切り ・施設管理権に基づく退去要求 ・悪質な場合は躊躇なく警察通報
移行・判断基準	カスハラ行為の継続・エスカレート または対応時間[　　]**分**超過	同じ主張の繰り返し [　　]**回**以上 または対応時間計 [　　]**分**超過	退去命令に従わず居座る場合（不退去罪） または暴力・明確な脅迫が発生した時

【カスタマーハラスメント対応フロー】



（解説）

1　初期対応（一次対応）

どのような苦情であっても、正当なクレームもあることを念頭に、初期段階ではまず誠実に対応し、正確な状況把握に努めます。

⑴　対象を明確に限定した謝罪（限定的謝罪）

正確な事実関係が確認できていない初期段階で、自社の非（商品の瑕疵やサービスの過失）を全面的に認める発言は厳禁です。「この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません」「ご不便をおかけして恐縮です」といった、不快感を抱かせた事実やお手を煩わせたことに対する限定的な謝罪にとどめます。

【そのまま使える「限定的謝罪」&「お断り」対応フレーズ】

■　初期段階（自社の過失を認めず、不快な思いをさせた点のみに謝罪する場合）
「この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。詳しい事情をお聴かせいただけますか」

■　長時間の電話・居座り等により対応を打ち切りたいとき
「説明を尽くさせていただきましたが、これ以上の対応はいたしかねます。業務に支障が生じておりますので、お引き取り（お電話をお切り）させていただきます」

■　無理な要求（不当な金銭請求、土下座の要求など）を迫られたとき
「当社ではそのような要求や特別なお取引に応じることはできかねます。会社全体の統一方針として決まっております」

■　激しい大声や威嚇、無断での動画撮影が止まらないとき
「これ以上、威圧的な言動（または無断での撮影）を続けられるようでしたら、お話しを継続することはできません。これにて対応を終了させていただきます」

⑵　冷静な傾聴と事実確認

相手が感情的になっていても、落ち着いた穏やかな態度を保ちます。途中で話を遮ったり、反論・議論をしたりせず、まずは一通り事情をすべて聞き取ります。相手の話をじっくり聞くことは、顧客等を落ち着かせることにもつながります。

一通り聞き終えた後、５Ｗ１Ｈ（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）の視点で状況を整理し、正確に記録します。

2　組織的対応（二次対応）

一次対応者が誠実に対応しても、相手が大声を上げ続ける、侮辱的発言をする、無断での撮影を止めない等、カスハラ行為が継続・エスカレートする場合は、一人で抱え込まず、速やかに現場管理者等へ報告し、対応を引き継ぎます。

⑴　複数人対応の原則

対面でのカスハラ対応は、職場の上司や同僚等必ず２名以上の複数人で行います。電話では、折り返し連絡する旨を伝えた上で、電話を切ります。組織で対応している姿勢を相手に示すことで、違法・不当な言動を抑制する効果があるとともに、従業員の精神的な安心感を確保できます。

⑵　適切な対応場所の選定

店頭や窓口等のオープンスペースで対応し続けると、周囲の他の顧客等へ恐怖感や不安感を与えるため、可能であれば別室へ案内します。

ただし、必ずドアを開けて室内の状況を周囲が確認できるようにし、万が一の身の危険に備え、従業員がいつでも速やかに退室できるよう出入口側に着席します。

3　対応の打ち切り

個別の事情を十分に配慮し、説明を尽くしたにもかかわらず、相手の著しい迷惑行為が収まらない場合は、その場しのぎの対応（金品の提供等）は絶対に避け、毅然とした拒絶を行います。

⑴　対応不能の通告

「これ以上の対応はいたしかねます」と明確に伝えます。曖昧な態度はカスハラをエスカレートさせる可能性があるため、「組織としての回答であること」「説明を尽くしており、これ以上の対応は不可能であること」を冷静に通告します。

⑵　時間・回数の目安による打ち切り

顧客等から何度も同じ主張が繰り返され、業務の遂行に著しい支障が生じる場合は、対応の中止を検討します。あらかじめ定めた目安（例：対応時間が１時間を超過、同じ主張を３回繰り返す等）に達した場合、現場管理者の判断で対応を打ち切ります。

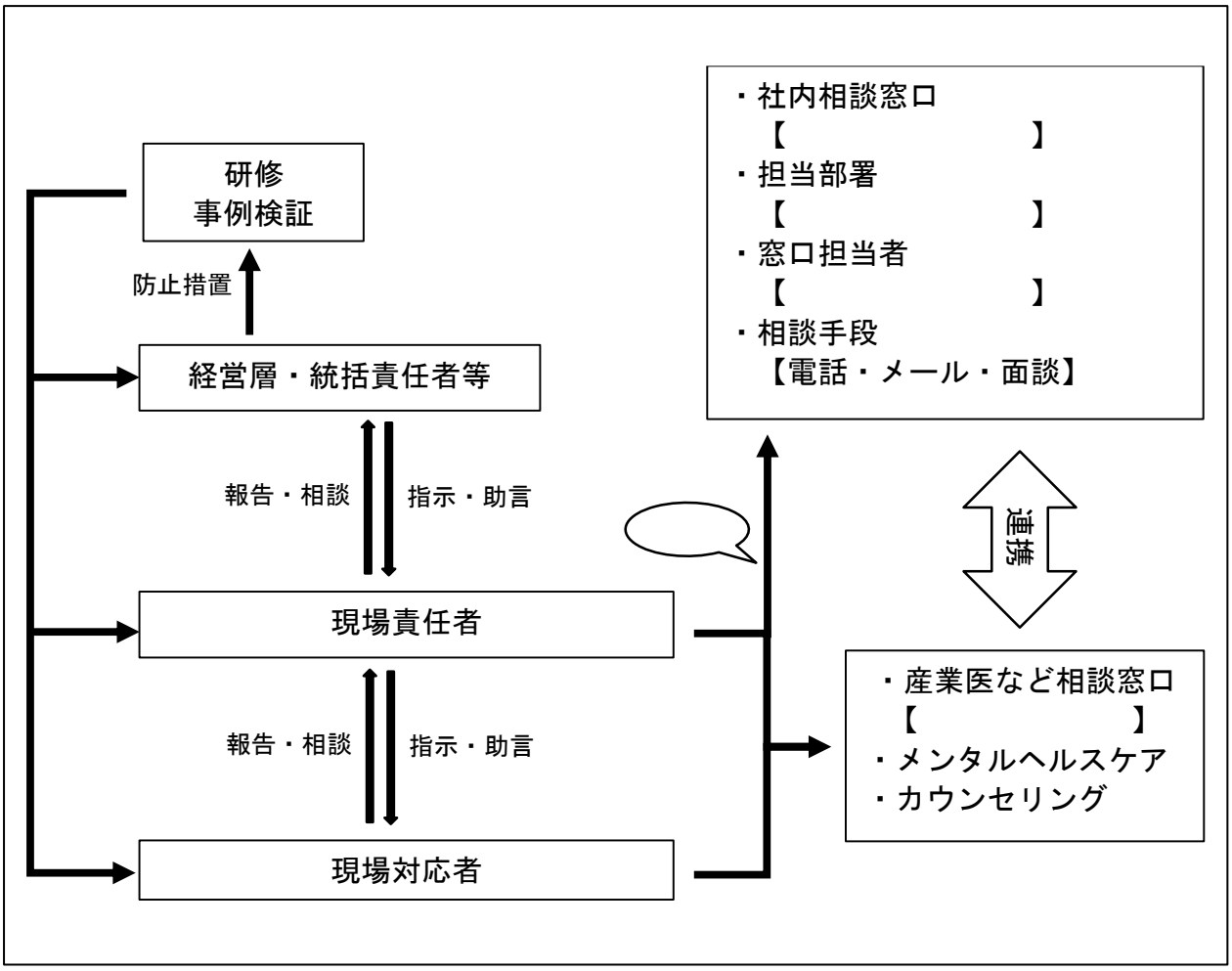
電話対応であれば、「冷静にお話しいただけないようですので、お電話を切らせていただきます」等と通告し、電話を切ります。

⑶　施設管理権に基づく退去要求

店舗内等において対応打ち切りを通告してもなお居座り続ける場合、敷地の管理権に基づき、明確に退去を命じます。現場管理者から「業務に支障が生じておりますので、お引き取りください」という明確な退去要求を、冷静に繰り返し通告します。相手が暴力を振るおうとしたり、物品を損壊させたりした場合は、時間の目安に関わらず、その時点で即座に対応を中止し、退去を要求します。

第5章 相談窓口と再発防止の取組(事後対応)

【相談対応フロー】



(解説)

1　従業員のケア

⑴　安全の確保

暴力やセクハラ行為を受けた場合、速やかに現場管理者が対応を交代して物理的に引き離します。

⑵　精神面の配慮

被害を受けた従業員には速やかに休憩を促し、状況に応じて産業医等の相談窓口［窓口：　　］や外部のメンタルヘルスケア、カウンセリング等を紹介します。

2　再発防止の取組

⑴　相談窓口の設置

従業員が一人で抱え込まずに迅速に SOS を出せる窓口を以下の通り設置します。現実にカスハラが生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、該当するか否か微妙な事案であっても、広く相談を受け付けます。また、職場にいる派遣労働者等からの相談にも同様に対応します。

・担当部署・役職：［　　］

・窓口担当者（氏名）：［　　］

・相談手段：□ 電話（内線：　　）□ メール（　　）□ 面談

【従業員のプライバシー保護及び不利益な取扱いの禁止（必須規定）】
　相談者や事実確認協力者のプライバシー・秘密は、相談窓口において厳守します。また、ハラスメントの被害を相談・報告したこと、あるいは調査に協力したことを理由とした解雇、配置転換、人事評価の引き下げ等、いかなる不利益な取扱いも就業規則等の規定に基づき一切行いません。

⑵　事例の検証

　実際の事例検証を通じて、従業員のプライバシーに配慮した社内会議等での情報共有を図るとともに、カスハラの原因となった言動や対応の改善、対応マニュアルの改定や研修の見直しといった新たな防止対策を検討します 。

⑶　研修の実施

　基本方針や対応マニュアルを策定するだけでなく、全ての従業員が現場で実践できるよう定期的な研修を実施します。必要に応じ、社外セミナー等も活用します。

（研修例）

・従業員向け：カスハラの基礎知識、正当なクレームとの線引き、初期対応における傾聴スキルや事実確認方法、上司への速やかな報告手順　等
・経営層・管理職向け：法改正や条例の動き、組織判断の心構え、警察や弁護士等との連携手順、被災した従業員のメンタルヘルスケア　等

第6章 企業間取引

カスハラは、企業と一般消費者の間（ＢtoＣ）だけでなく、企業と企業の間の取引（ＢtoＢ）においても発生する可能性があります。

企業間取引では、長年の商習慣や業務の発注・受注といった背景による力関係が背景にあり、被害に遭った従業員が声を上げにくく、潜在化・深刻化しやすいという特徴があるため、相手を尊重した公正なコミュニケーションを心がけましょう。

1　周知啓発

カスハラは、顧客等と自社の従業員間だけでなく、取引先企業の経営者や従業員、業務委託先のスタッフ等も含まれます。

対等なビジネスパートナーとして、不必要に高圧的な態度、感情的な発言、侮辱的な表現を行わず、お互いを尊重し合う姿勢を持ち、冷静かつ丁寧な言葉遣いや態度を心がけます。

2　取引先との接し方に関する留意点

実質的に優位な立場にある企業が、取引先企業に対して以下の行為を行うことは、独占禁止法上の優越的地位の濫用や、取適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。

・取引先企業の給付に瑕疵がないにもかかわらず、受領を拒んだり、代金の支払期日を遅らせたり、減額を強要すること
・通常の対価に比して著しく低い下請代金の額を不当に定めること（買いたたき）
・業務内容や納期について、合理性のない過大な要求や不相当な短納期を課し、それに応えられない場合に厳しく叱責すること
・自社の指定する物品の強制購入や、業務とは関係のない私的な雑用の処理（下働き）を強制的に行わせること

3　被害に遭ったら

取引先からカスハラ被害を受けている場合、従業員は「自分が相談することで契約を打ち切られ、会社に損害を与えるのではないか」と恐れ、相談できずに我慢してしまう可能性があります。

組織は、日頃から就業者へのアンケートやヒアリング、定期面談等を通じて職場の実態把握に努め、被害の可能性を確認した場合は迅速に対応します。

⑴　自社従業員からの事情聴取

まずは従業員の安全確保と心身のケアを最優先にしたうえで、ハラスメントを受けた具体的な日時、場所、相手の言動、要求内容について、メールや音声等の客観的な証拠があればそれらを保全し、正確に確認します。

⑵　取引先企業への事実確認の協力依頼

収集した情報に基づき、取引先企業に対して事実関係の確認の協力を公式に依頼します。

※男女雇用機会均等法第 11 条第 3 項の規定の趣旨に基づき、他社からの事実確認の協力を求められた場合、事業者はこれに応ずることが努力義務として定められています。

⑶　共同での事実確認と適切な対応策の実施

あらかじめ双方が合意した調査方法に基づき、必要に応じて弁護士等の助言を得ながら、事実確認を共同で進めます。ハラスメント行為の事実が認められた場合は、取引先企業と連携し、当該加害者従業員の担当変更（自社従業員との引き離し）や、取引先の就業規則等に基づく適切な措置を検討します。

第7章 警察及び専門機関との連携

迷惑の枠を超えた犯罪行為に対しては、従業員の安全を守るため、躊躇することなく警察への通報や専門家との連携を行います。

1　緊急時の対応（すぐに 110 番通報する基準）

・暴力行為・物損：殴る、蹴る、叩く、物品を投げつける等の暴力、または備品や施設を損壊させる行為。

・明確な脅迫　　：「殺すぞ」「ただでは済まさない」「家族がどうなっても知らない」等の具体的な恐喝・脅迫発言。

・監禁・不退去　：従業員を部屋に閉じ込める、移動させない等の拘束・監禁、または明確な退去要求を複数回伝えてもその場に居座り続ける場合（不退去罪）。

2　緊急性が低い・継続事案の対応（＃９１１０の活用）

・直接的な暴力はないが執拗な嫌がらせが何日も続く場合、または対応の法的判断に迷う場合は、警察相談専用電話「＃９１１０」や最寄りの警察署の生活安全課へ相談します。

・最寄りの警察署連絡先：［　　警察署 / 電話番号：　　］

3　専門機関との連携

不当な損害賠償請求や、謝罪・念書の強要、インターネット上での信用毀損・誹謗中傷が発生した場合は、顧問弁護士や外部の専門法律事務所と連携します。警告文の発出、店舗への出入り禁止の法的通告、さらには民事保全法に基づく仮処分命令の申し立てや、発信者情報開示請求（SNS 投稿の特定）等の法的措置を厳正に検討・実施します。

相談機関	主な相談内容	連絡先・アクセス
ハラスメント・労働相談コール（北海道）	カスタマーハラスメントを始めとした各種ハラスメントに関する相談や、賃金や労働時間、休日・休暇等の労働条件に関するトラブルがある場合の相談	電話：0120-81-6105 （月～金曜日 17:00～20:00 土曜日 13:00～16:00）
札幌弁護士会（無料相談）	法的解決が必要な案件について、法律の専門家である弁護士による相談	［面接相談］ ・電話予約： 011-251-7730 ・ネット予約： https://www.soudan-yoyaku.jp/reserve/f reserve_batop.php?bano=1 ［電話相談］ 011-281-8686 （平日 10:00～16:00）

相談機関	主な相談内容	連絡先・アクセス
自社顧問弁護士 **（専門機関）**	不当な損害賠償請求への法的対応、警告文発出、ネット晒しの特定	[法律事務所名：　　] [連絡先：　　]
あかるい職場応援団 （ハラスメント対策の総合情報サイト）	法改正に伴う企業の措置義務、労働環境全般に関する相談	https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/
北海道労働局 雇用環境・均等部	法改正に伴う企業の措置義務、労働環境全般に関する相談	電話：011-709-2715 （札幌合同庁舎内）
北海道労働局 総合労働相談コーナー	職場でのトラブル、嫌がらせ、就業環境に関する具体的な相談	電話 011-707-2700 （または各労働基準監督署内）
こころの耳 **（厚生労働省）**	被害を受けた従業員のメンタルヘルスケア、働く人の専門相談窓口	ポータルサイトからメール・LINE 相談可能 https://kokoro.mhlw.go.jp/
札幌市消費者センター （消費者相談）	お客様側の誤解や、契約上のトラブルが背景にある場合の相談	電話：011-728-2121 （平日 9:00～19：00）

〈カスタマーハラスメント発生時 記録シート〉

カスハラ事案が発生、または二次対応（組織的対応）に移行した際は、以下の項目を当日中に記録し、［　　部・報告責任者］へ提出してください。

発生日時・期間	年　月　日　時　分 ～　時　分 （合計：約　分間）
対応場所・方法	□ 店頭・受付（具体的に：　　） □ 別室 □ 電話 □ メール・WEB
自社対応者	一次対応者氏名　：［　　］ 二次・交代対応者氏名：［　　］ 同席・確認者氏名　：［　　］
顧客等の情報	氏名（または自称）　：［　　］ 連絡先　：［　　］ 会員番号・顧客 ID 等　：［　　］ （不明な場合、性別・年齢層・服装等の特徴：　　）
客観的証拠の有無	□ 通話録音データあり □ 防犯カメラ・録画あり □ 現場のメモあり □ メール等あり
事案の具体的内容 （5W1H を意識）	【当初の申し出（苦情）内容】 【カスハラに該当する言動・過度な要求の内容】

自社の対応と結果	□ 納得・お引取りいただいた □ 対応を打ち切り退去させた □ 警察に通報した 【詳細な顛末】：
今後の対応・引き継ぎ	□ 次回以降は最初から管理者が対応する □ 出入り禁止・取引停止を検討する □ 弁護士・警察に相談する □ その他（　　）

〈カスタマーハラスメント対策チェックシート〉

企業のチェックシート	
①事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知、啓発	
□	組織のトップが、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を示しているか。
□	企業としての基本方針・基本姿勢について、従業員に周知・啓発、教育を行っているか。
②実態の把握	
□	顧客等からのハラスメントの発生状況の実態について、把握しているか。
□	顧客等からのハラスメントについて、従業員が企業に求める対応、取組について、把握しているか。
③必要な体制の整備、対応マニュアル等の作成	
□	顧客等からのハラスメントについて、対応策の検討を行う部署・委員会はあるか。
□	どのような行為を顧客等からのハラスメントとして整理するのか、その基準を示し、従業員に周知・啓発、教育を行っているか。
□	監視カメラの設置、警備担当者の配置等、保安体制は整備されているか。
□	最寄りの警察等の連絡先は周知されているか。
□	顧客等からのハラスメント対応マニュアルを作成しているか。
□	顧客等からのハラスメント対応マニュアルに沿った従業員の教育訓練を行っているか。
□	事案発生時の社内報告・連絡・相談システムが確立され、周知しているか。
④相談体制の整備	
□	相談窓口の設置、相談対応者、担当部署を明示し、周知しているか。
□	相談対応者が相談対応における留意点等を記載したマニュアルを作成しているか。
□	被害にあった従業員に対するメンタルケアの体制は整っているか。
⑤顧客等からのハラスメントが生じた場合の対応	
□	顧客等からのハラスメントを停止させる措置を講じたか。

□	事案に係る事実関係について、従業員、顧客等から迅速かつ正確に確認したか。
□	顧客等からのハラスメントが生じた事実が確認できた場合、一人で対応させない、上司が代わって対応する、メンタルヘルス不調への相談に対応するなど、必要な措置を講じているか。
□	同様の問題が発生することを防ぐ再発防止策を講じたか。
□	マニュアルに基づき対応した事案が適切であったか事後的に検証したか。また、定期的に見直す仕組みがあるか。
⑥プライバシーの保護、不利益取扱いの禁止	
□	相談者等のプライバシーを守るための必要な措置を講じ、従業員に周知しているか。
□	相談したことを理由とする解雇その他不利益取扱いをされない旨を定め、従業員に周知しているか。
⑦その他環境面に関すること	
□	顧客等からのハラスメントの予兆となるような情報、雰囲気を日頃から把握しているか。
□	従業員の接客は適切か、接客についての必要な教育訓練を行っているか。
□	過度に「お客様第一主義」に偏り、顧客等からのハラスメントを容認する風土はないか。
従業員のチェックシート	
□	顧客等からのハラスメントに関する企業の基本方針・基本姿勢を認識しているか。
□	顧客等からのハラスメント対応マニュアルを認識しているか。マニュアルに基づき対応しているか。
□	顧客等からのハラスメントの発生原因となるような言動はないか。
□	顧客等が快適に商品サービスを受けられるような対応（商品やサービスに関する知識を含む）ができているか。
□	自社の顧客等からのハラスメント相談窓口を知っているか。
□	顧客等からのハラスメントが発生した際の報告・連絡・相談システムを知っているか。
□	顧客等からのハラスメントに係る同僚・部下からの相談に応じているか。受けた相談について上司や人事労務担当者に報告・相談しているか。

□	同僚が顧客等からのハラスメントを受けている状況を黙認していないか。
□	自身が顧客等からのハラスメントを受けた場合、一人で抱え込むことなく上司や人事労務担当部署に報告・相談しているか。

（出典：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）