

2024年  
8月号

発行日 令和6年8月15日(第195号)  
(月1回/毎月15日発行)  
発行元 オフィスタ広報・宣伝部  
東京都新宿区西新宿5-8-1 第一ともビル

特集：『カスハラ対応マニュアル公開（制度制定）』

/オフィスタ総務部

## オフィスタNEWS 第195号発行にあたって

暑い日が続き、夏真っ盛りといった今日この頃ですね。お盆休みが終わり、夏休みもそろそろ終盤といったところでしょうか。皆さまはどんな夏を過ごされていますか？

夏といえば、私はかき氷が大好きです。かき氷のお店が出始めると一気に夏を感じ、ついつい引き寄せられてしまいます。最近ではかき氷の専門店もブームなのですか。生の新鮮なフルーツやたっぷりの練乳がかかったかき氷は目にも楽しく、暑い夏の癒しになりますね。

ところでかき氷の味はシロップによって同じ味だということをご存知ですか？お祭りの屋台などではイチゴ、メロン、ブルーハワイなどカラフルなシロップを選べますが、実は色と香りが違うだけで、基本の味は同じなのだそうですよ。人は舌だけでなく、視覚や嗅覚からも味を判断するので、同じ味でも脳の錯覚で違う味に感じられるのだそうです。もちろん専門店のかき氷など、オリジナルのシロップを作っているものもあるので、全てのシロップが同じだというわけではありません。

そんなことを思いながら、この夏もかき氷を食べてみます。

“はたらかたいという気持ちを大切に”  
“育児も家庭もお仕事も大切に”

オフィスタは仕事と家庭の両立を目指してはたらく女性/ママさんを応援するママさんハケンの会社です。今回のオフィスタNEWSもお気軽に読んでいただければと思います。



オフィスタのホームページをご覧になったことがありますでしょうか？オフィスタではWEB上でも色々なお仕事、メルマガバックナンバー、Q&Aなど有益なコンテンツを揃えております。

アドレスは下記↓

<http://www.offista.com>



お問合せ先 : Mail. [info@offista.com](mailto:info@offista.com)  
TEL.0120-178-172 (フリーダイヤル)  
FAX.03-3379-5596

編集 オフィスタ広報・宣伝部 メルマガ担当係  
発行 日本プランニング株式会社 <http://www.offista.com>  
はたらく女性を応援します/育児とお仕事 人材派遣のオフィスタ  
※オフィスタNEWSバックナンバーもホームページから閲覧できます。



@offista\_twt



@offista



@offistaCH



@offista\_sp

(C)2024 OFFISTA

## 特集『カスハラ対応マニュアル公開（制度制定）』

/オフィスタ総務部

セクハラやパワハラと並んで従業員を悩ます攻撃として「カスタマーハラスメント（通称カスハラ）」があります。最近話題になっていますが、特徴はその加害者が部外者だという点です。顧客などの第三者が、逆らえないであろう立場の優位性を盾にクレーマー行為等を行い、従業員が被害に遭うことを言います。サービス業のみならず全ての企業においてカスハラの発生件数が急増しています。そこでオフィスタでは、企業はどう従業員を守るべきなのかについて考えた末、新制度を制定しました。

『労働者の3人に1人はハラスメント被害の経験があり、その半数の人が上司や同僚に相談しているが、その事実を知っていようがいまが8割方の企業は対応していない。目撃者の4割は何もしない。その結果、年間85万人が離職している。しかし内57万人は退社理由を会社には伝えずに辞めている』これは本誌第178号（R5.3月号）で特集を組んだハラスメント調査報告からの引用です。ハラスメントが横行する現代社会において、最も深刻なのがカスハラではないかと言われています。社員なら誰でも経験があると思いますが、カスハラはどのような会社にも必ず訪れる避けようのないトラブルの火の粉です。ゼロにすることは物理的に不可能です。

### 1.なぜ日本ではカスハラがなくなるのか？

カスハラは特殊なハラスメントです。日本は世界でも類を見ない程の“お客様は神様”文化の国です。そのため従業員はそのハラスメント攻撃を耐えるしかありません。加害者もそのことを知っていますので日本では得てして被害が増長してしまう傾向にあるのです。

### 2.カスハラがいま世の中で問題視されているのは何故？

カスハラを放置していたら従業員の精神が病んでしまいます。大袈裟というなかれ最悪従業員の尊い命が失われる危険性も大です。つまり、カスハラ対策の措置をしていない会社は労働安全衛生法違反だということになります。今やカスハラ対策を講じるのは企業努力ではなく企業義務なのです。暴漢者が刃物をもって乗り込んできて従業員が人質になっているのと大差ないということに

気付いていない企業が多いと言わざるを得ません。そして加害者自身も「ちょっと注意しただけで、そんな大袈裟な（笑）」程度にしか思っていないことでしょう。

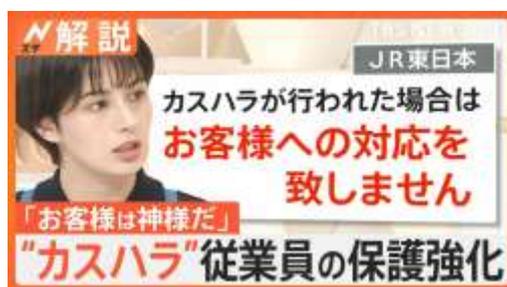
### 主なカスハラ行為の内訳

※UAセンセンの  
2024年調査から



### 3.制度制定に向けての取り組み

JR 東日本がカスハラに対抗することを宣言したのを皮切りに航空会社・飲食店はじめ続々とカスハラに然るべき対抗宣言をする企業が名乗りを上げ始めています。



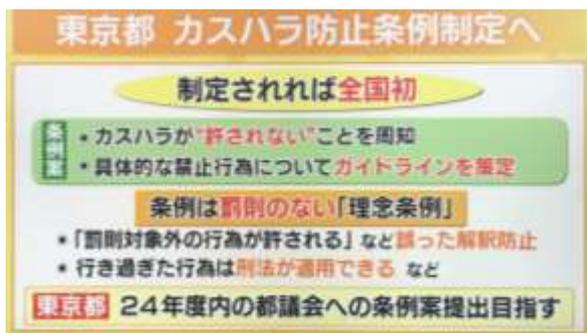
オフィスタでもカスハラを断固容認しないという企業方針を設け具体的な対策を模索してきました。そうはいうものの何をどうすればいいのか？からのスタートでしたから、まずはオフィスタ全社員で検討会を設置、すると次のような意見が挙がってきました。

- a) 加害者は自論が正しいと心酔しているためハラスメントをしているという意識がない
- b) 加害者もカスハラと認識はしているかもしれないがそこまで重大な犯罪行為だと気付いていない
- c) 対応する者は実際にその場に置かれるとどうしていいのか分からずマゴマゴするだけ
- d) お客さんに向かってなんてことを！と上司に叱られそうので結局カスハラに耐えるしかないのが現実
- e) 撃退後のリピートの恐怖にどう対処するのか
- f) 対抗するだけでなく事件自体を減らす努力も必要

これら従業員からの意見を解決していけば、おのずと光明は見えてくるのではないかと考えました。オフィスタでは先々月、「生理休暇を有給休暇にする制度規定」を作りましたが同じ方式で取り組みました。というのも

手本となるカスハラ対処規定なるものをネットで探してみましたがピンとくるものが出てきません。厚労省配布などそれなりの対処マニュアル的なものはあるものの、当たり障りのない教本レベルでこんな綺麗事ではカスハラに立ち向かうなんてとても無理だと感じたからです。我々が欲しいのは当たり障りのないお手本教材ではなく必勝マニュアルなのです。

何故必勝マニュアルが世の中になのか？それはカスハラに対する法律がないからです。法律がなければ制定されるのを待つしかないのですが、では法律がなければ従業員を守れないのかという理屈もおかしなものです。



そう悲観せずに法律がないなら自分たちでルールブックを作ればいいだけです。世の中になら自分たちでやるしかないということで、どうしたら a~f に対応できるのかイチから書き上げてみました。

まず、問題点 a では、加害者に対して「これはカスハラです」ということをハッキリと宣言して相手に自覚させること。どんな崇高な自論であったとしてもハラスメントをする者に正義や正論はそもそも存在しないという立場（スタンス）を当社は取ることにいたしました。

問題点 b では、相手に重大な犯罪行為だと説明したところで理解されることはないでしょう。よって、毅然とした態度で対抗することで間接的に事の重大さを相手に分かっていただくことにしました。つまり、これ以上の対応をお断りするという「一方的な拒絶行為」を当社の方針として規定しました。

問題点 c は、カスハラ対応マニュアルの作成で全従業員一律に行動できるような手引書を配布しました。従業員がカスハラだと認識した時点で上司の許可なく、各自の判断で発動できる点が特徴となっています。従業員の安全が脅かされている待たなしの状況下で上司の許可など不要だと考えたわけです。

問題点 d が難しかったのですが、管理職以上の者は

カスハラ対応をする従業員の安全・健康・無事を最優先する意識を日頃から持つことを徹底させました。カスハラ対応マニュアルを実践した社員に不利益な対応をした上司は減俸することとしました。これはオフィスタ社内では相当重い罰となります。それくらい徹底しないとカスハラ対策はとてできないと思ったので当社の本気度の表れを目に見える形で規定したものといたえるでしょう。c) と d) がセットで揃うことで初めてこのマニュアルは機能するものだと思います。言い方は悪いかもしれませんが、いわゆる「ガチャ切り」を会社として容認し規則に明文化した国内でも数少ない規定だと思います。

問題点 e) は特に女性社員の悩みでしょう。激高・報復・復讐・粘着に対しては職員で情報共有をすることで当事者間の再接触を無くし、二次被害を未然に防ぐための対策が必要です。そこで、いわゆる社内共有のブラックリストを設置することで対応することにしました。

問題点 f は、根本の原因は何だったのか、どうすべきだったのか等、事件発生の経緯を紐解き、今後の再発防止に努めることを全社員の義務としました。

さて、これで挙がってきた意見の全てを解決したつもりですが、出来上がったものはいかがでしょうか。巻末に参考別紙として附属しておきますので、ご興味がある方（特に人事・総務担当者）はご覧ください。同じようにカスハラ対応マニュアルや規定を制定している企業様いらっしゃいましたら是非ご教授や情報共有、情報交換が出来たら幸いです。

生理休暇規定を作ったときも賛否が分かれました。読者から両極端な賛否が寄せられました。本制度も賛否は真っ二つに分かれるような気がします。なぜならビジネスにはやってはいけないタブーがあります。ましてや日本はお客様主義の文化です。思っている口に出してはいけないことを明確に文章として規定してしまったので、すから勿論賛否はあるでしょう。つまるところ、営利を優先すべきか、従業員の心身の保守を優先すべきか、どちらを選ぶべきか正解はないのです。ただ、少なくとも両者の顔を立てるような核心のズレた万人向けマニュアルでは何も変わらないような気がしましたのでオフィスタは思い切った舵取りをしてみました。世の中の労働の場からハラスメントがなくなることを心より祈って…。

## ☆☆お仕事Q&Aコーナー☆☆

/解説：オフィスタ顧問社会保険労務士

**Q.** 私はハケンではたらいています。勤怠管理のためにタイムカードが導入されていて出勤時と退社時に打刻するのが決まりで、月末最終日に「上長確認欄」に上司のサインと押印が必要になります。とはいうものの、私ども上司は提出しても「ハイ、ハイ」と中を見ずにハンコは押すが毎月上長確認欄にサインをしてくれず、総務部もそのことを重く受け止めていないのか、上長サインが空欄のままでも毎月処理されているのが現状です。あるとき、上司から「私がサインしていないのだから今月のタイムシートは無効である」と言われ「今月の給料は払えない」と言われてしまいました。押印はされていること、提出したのにサインしてもらえていないことを説明しても「そんな記憶がない」と言われてしまいます。総務部もイザコザに関わり合いたくないようで「上司と相談して」と無関心です。どうしたらよいでしょう。



画：りよこ

**A.** 勤怠管理のためにタイムカードが導入されていて出勤時と退職時に打刻されているのであれば、労働時間が証明されますので上長の確認は不要です。手書きのタイムシートであっても、派遣先の上長確認欄が空欄のままでもそれで毎月処理されていたのであれば、**今月のタイムシートだけを取り上げて無効であるとの派遣先の主張は通りません。**

いずれにしても勤務時間管理は労働者の責任ではありません。上長確認欄が空欄のままでも今までそれで賃金が払われていた実績があるのであれば有効なタイムシートとみなしてよいでしょう。サインがなかったとしても押印がされているなら尚更でしょう。上長との話し合いが困難の場合、ハケン会社の担当者に相談してみるのが良いでしょう。（回答：大滝岳光）

…<そのほかの気になるお仕事の疑問募集中>…

お仕事に関する疑問なんでもどしどしお寄せ下さい。  
オフィスタの顧問社労士をつとめる大滝岳光先生  
（日本人材派遣協会アドバイザー）と馬場実智代先生  
（馬場社会保険労務士事務所長）がお答えしてくれます。

▼あなたのお悩みも受け付け中。仕事や職場に関する疑問をお寄せください！

▼『ハケン質疑応答Q&A集 実践100問』（無料ダウンロード）  
<http://www.offista.com/coffee/qa/qa100.pdf>

▼過去のQ&Aバックナンバーはオフィスタ・ホームページからダウンロードできます。

<http://www.offista.com/coffee/index/coffee.html>

## ☆☆秩父を廻って52席の至福を楽しむ☆☆

/オフィスタ広報・宣伝部

お盆が終わって残暑にどこにいこうか迷っている方へ。気軽に行ける距離で、日常では味わえない昭和時代を、しかも贅沢も両立してみませんか。齋藤瑞穂アナに取材に行って来てもらいましたので参考にどうぞ。

<https://youtu.be/gE-JJRcPZIs>



秩父～新宿『52席の至福』（西武鉄道）/取材：齋藤瑞穂

## ☆☆読者投稿コーナー☆☆

/題目：『子供のお小遣いどうしてますか？』

『わが家は今まで、子どもが欲しいものを買う時にその都度お小遣いを渡していました。学校で使う文房具やちょっとした小物を買う時は問題なかったのですが、高価なものを買いたい時になんとか買ってもらうと子どもは親を説得してきます。しかし、親の方が買うか買わないかの判断が難しいと感じるようになりました。親の気分によってお小遣いを渡したり渡さなかったりして、基準が曖昧になってしまっているような感じでした。そんな時子どもが「友達は毎月お小遣いをもらっているみたい。私もそうしてみたいみたい！」と言い出したことをきっかけに、月一で定額を渡す方法をやってみることにしました。

そこで悩んだのが、どのくらいの金額にするべきか？です。いろいろ悩んだ挙句、ひとまず学年と同じ金額（3年生なら三百円）としてみることにしました。お手伝いをしたら〇〇円、という方式にしようかなとも悩みましたが、以前にやってみたときに、お小遣いをもらえないとお手伝いをしないようになってしまったため、今回は定額方式でやってみることにしました。

その際、きちんとお小遣い帳をつけることを約束にしました。都度渡しの時は自分のお金の管理を全くしていなかった子どもでしたが、今あるお金を把握して、欲しいものが高額な場合は、「あと何ヶ月お小遣いを貯めればあれが買える」と逆算して考えるようになりました。それまではものの値段自体はあまり気にしていなかった様子でしたが、自分で管理するようになってからは「あれは高い！」「これなら買える」など色々吟味するようになったと思います。

私が働き始めてからも「お母さんがこのくらい働いたらこれを買えるのか」と言ったりして、働くことの大変さが少し分かってきたようでした。子育てしながら働くのは大変そうだなと二の足を踏んでいましたが、オフィスタのご紹介で思い切って社会復帰してみても、私自身も子どもたちにとってもよかったなと思い感謝兼ね投稿します。』（投稿：匿名希望）

## ☆☆食レポやってみたい方を募集します☆☆

/オフィスタ・メディア事業部

オフィスタのスタッフさんが事務員として勤務中のイタリアンレストラン（新宿区）があります。このレストランでは新作ができる食レポ動画を撮って SNS で広告宣伝をしています。その食レポ担当していただける方を募集します。以下該当なら**自薦他薦は問いません**。

- 20歳～35歳くらいまでの女性
- ワインなどアルコールを嗜める方
- ロケは不定期です（新作完成のときだけ稼働）
- 経験は問いませんが顔出しできる方（芸名使用可）



◎希望者はオフィスタ・メディア事業部へご登録ください  
<http://www.offista.com/star-pro/>

## ☆☆職場の机で1分間エクササイズ☆☆

/オフィスタSP（ハケン専門の芸能プロ）

職場で机に座ったまみりフレッシュしたいときありませんか。周囲の人に見つからず、少しの時間でエクササイズ・ダイエット・リフレッシュしてみましょう。

お仕事の合間に、求職活動の合間に、1分間だけちょっとコーヒープレイクできたらいいですね。

Instagram（リール）公開中

 @offista\_sp



栗原理恵（くりはらりえ）

ヤングマガジンで表紙グラビアを飾り、映画「倍音」で主演女優（2004年公開作品）、BarbieJapan 名義でCDアルバム「I Love Train」を発表、国内外で活躍。エクササイズ・ダイエット・トレーニングに精通し指南書や配信映像多数。2023年よりオフィスタ・スタープロモーション登録タレント

## ☆☆パソコンお助けコーナー☆☆

/オフィスタ広報・宣伝部

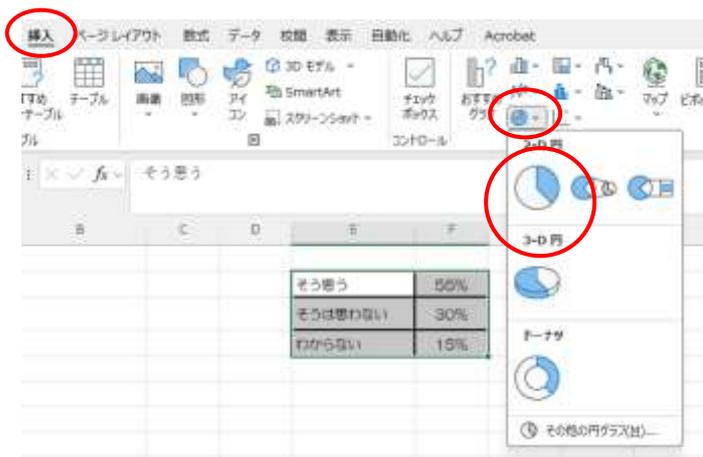
### 連載その9：『エクセルでグラフを作ってみましょう』

エクセルで「グラフを作れますか」と尋ねると多くの方が出来ませんと答えます。確かにグラフと聞くとマーケティングや研究分析といった難しそうなイメージがあります。本当に難しいかやってみましょう。

以下のアンケート調査結果をグラフ化してみましょう。

そう思う	55%
そうは思わない	30%
わからない	15%

- (1) エクセルの表（全6セル）を選んで、
- (2) 挿入を押して、
- (3) 円グラフのマークを押して、
- (4) 好みの図形を選ぶ



これでアンケート回答をグラフに出来ました。統計作業ができるかどうかを聞かれているわけではなく、あくまでエクセルでグラフが作れるかの作業過程を聞かれているだけなので、これで十分でしょう。

エクセルの全ての機能がこんな感じで難しいという思い込みに過ぎません。身構えなくても大丈夫ですよ。



## ☆☆お盆期間特別：テレワークお仕事情報☆☆

/オフィスタ人事管理部

講習会受講者の情報（氏名・住所・電話番号・メールアドレス）をエクセルに入力するお仕事です。入力件数は120名分です。入力のみ。単発の完全在宅作業です。

〔作業内容〕120名分の情報データ入力

〔納期〕大体7～10日間程度

〔報酬〕**一式1万2千円**で引き受けていただける方  
※1日で終わっても10日かかっても一律

〔選考方法〕スキル不問につき公平に**抽選方式**です

〔採用人数〕10名

〔応募資格〕オフィスタ登録者ならどなたでも

〔応募〆切〕8月19日（月）正午まで。

〔応募方法〕<http://www.offista.com/telework.html>

### ■■■■ 詳細動画 ■■■■

このお仕事はタレントの彩里芽生が動画で更に詳細をお伝えしています。まずはこちらをご覧ください。視聴後にユーチューブの**オフィスタ ch**登録者は報酬がUPしますが登録の有無によって当選確率に変動はありません。



[https://youtu.be/j\\_jchTcPkXA](https://youtu.be/j_jchTcPkXA)

### 派遣クイズ

上司から客先に手土産をもって何うように依頼された際に以下のうち一般的に**不適切なもの**はどれでしょう。

- ①自社の近くで有名な菓子店があるのでそこで買った
- ②皆さんで食べてもらおうとロールケーキを1本買った
- ③日持ちする土産品が喜ばれる
- ④手土産を渡すタイミングは名刺交換の後にする



(答えは最終ページ)

## ☆☆お仕事情報コーナー☆☆

完全テレワークで創作のお仕事

オフィスタの広報物に使用する漫画家やコラム執筆していただける方を募集しております。完全テレワークです。どこにお住いの方でも作業可能です。プロアマ問わず。

勤務地：ご自宅 / 勤務日数：自由 / 勤務時間：自由

業務内容：(1) 漫画を描く (2) コラム執筆

資格：どなたでも応募できます(試験あり)

詳細・報酬：以下のYouTube動画で解説しています



<https://youtu.be/-bGYR3dGLzk>

このお仕事はメルマガを愛読いただいている方を優遇でお知らせしているお仕事です。エントリーはメールまたはお電話にて受付しております。(その他のお仕事についてはオフィスタ公式ホームページをご覧ください)

いいお仕事との出会いは一瞬です。

“明日からではなく”

<http://www.offista.com>

…<メルマガ オフィスタ NEWS について>…

### ★お問い合わせ先

#### ●配信停止

<http://www.offista.com/mailout.html>

#### ●本誌定期愛読を希望(無料)

<http://www.offista.com/mailin.html>

#### ●メールアドレス変更

<http://www.offista.com/mailchange.html>

#### ●プライバシーポリシー

<http://www.offista.com/privacy.html>

#### ●バックナンバーは下記からダウンロードできます

<http://www.offista.com/melmaga.html>

## ☆☆編集後記☆☆

〇おわりに

夏が来れば「空」です。写真マニアにとって毎年恒例です。夏の空を撮影することは楽しみです。夏の朝、夏の午後などそれぞれ色が異なります。一番暑い日の一番暑い時間に田舎で撮ってきました。セミの声を頭の中で想像して、このサマーブルーが上手く伝わればいいんですけど。撮影：Pentax「夏天」 Makoto 記



### オフィスタ NEWS 第 195 号作成委員

編集長	Roco	オフィスタ広報・宣伝部
編集	Reiko	オフィスタ総合管理室
監修	makoto	オフィスタ業務管理部
執筆	Junco	オフィスタ総務部
	Miko	オフィスタ学生アルバイト
漫画	りよこ(漫画家)	
協力	大滝馬場人事労務研究所	
	一般社団法人日本雇用環境整備機構	
	齋藤瑞穂(アナウンサー/オフィスタ SP)	
	栗原理恵(歌手・女優/オフィスタ SP)	
出典	『52席の至福』(西武鉄道)	

### 派遣クイズの答え：②が不適切

- ①自社の近くで買うのがマナーです。例えば東京から九州の会社へ訪問する際に九州の名産品を手土産にすべきではありません。
- ②複数の人に配るのに切り分けたり手間がかかるものは避けた方が良いでしょう。
- ③生鮮食品や調理が必要なもの、日持ちしないものは避けた方が良いでしょう。
- ④手渡すタイミングは部屋に案内され一通りの挨拶が済んだ後に渡しましょう。珍しいもの美味しいものを贈られて嬉しいのは自宅でのことで、ビジネスシーンではあくまで接客ツールの一つだと心掛けましょう。良かれと思っただけの手土産がかえって逆効果になってしまっは大変です。

MEMO :

このメールはオフィスタメルマガ希望者及びオフィスタ関係者へお送りしております。この内容に覚えがない場合や、システムに関するお問い合わせは下記まで。

お問い合わせフリーダイヤル/0120-178-172

- 6 -

お問い合わせ受付時間/10:00~17:00(土・日曜日、祝日を除く)

本誌の一部または全部を無断で引用、転載、放送することは、法律で定められた場合を除き、著作権者の権利の侵害となります。あらかじめ許諾をお求めくださいますようお願いいたします。

—オフィスタは日本プランニング株式会社の登録商標です。—



オフィスタは次世代育成支援対策推進法第13条に基づく厚生労働大臣認定企業です。

# カスタマーハラスメントに関する対策規定 兼 対応マニュアル

オフィスタ（運営：日本プランニング株式会社）

管理者：総務部

## 1. カスハラ の定義

カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）は、当社では次のように定義する。

- a. 加害者が部外者であること。当社役職員または関係者はここでは該当しない。
- b. 当社の顧客や登録者又は利用者などの第三者がその立場の優位性を盾にクレーマー行為等を行い、当社従業員がその被害に遭っていること。
- c. クレーマー行為とは主に「暴言」、「説教」、「権威的な態度」、「屁理屈」、「自己論の押し付け」等を指す。
- d. クレームとは「顧客側の勘違い」、「嫌がらせ」、「商品の不備」、「サービスの不満」、「不機嫌による八つ当たり」、「正論をもつての追い詰め」、「複数回繰り返されるメール投稿や電話」などを含む誹謗中傷をいう。
- e. クレーム及びクレーマー行為は悪意の有無は問わないものとする。真偽・善悪・正誤を問わず、従業員が心身の危険性を感じた時点で本規定のカスハラに分類される。

## 2. 本規定の目的

当社サービス内容またはその実施に異議異存並びに不平不満を含む申し立てや問い合わせが部外の第三者より行われ精神・肉体を含む攻撃性や危険性を有していると判断した際はその対応を従業員が拒むことを許可する。

一般的な会話を逸脱したクレームまたはクレーマーの類であるに対応者が判断した場合、そのハラスメント攻撃から当社従業員の心身安全を保守することを目的に本規定を定める。労働安全衛生法の遵守の観点からそれら電話・メール・FAX・手紙・会話等への対応または返信や回答は行わないことを徹底するための対応マニュアルも本規定内に兼ねて定める。

## 3. カスハラ の認定

従業員が当社の定めるカスハラ審査基準（別紙）に三項目以上該当して被害を被り、心身の苦痛を受けていると感じた場合には本規定のカスハラが発生していると認定し、下記のマニュアルに則り対応を実行することができる。

緊急時においては上長の許可は不要とし、自己の判断にて自己の心身を保守することを最優先に考え、すみやかに第4項に定める対応並びに防御に移行することができる。

カスハラ審査基準（別紙）は、従業員等からの要請・要望をもって適宜、追加・修正・補足・削除することができる。総務部長が管理するものとし、変更があった場合は最新バージョンを全従業員へ周知しなければならない。

#### 4. カスハラ対応マニュアル

カスハラと認定し、従業員が自己の対応力では対処並びに防衛できないと判断した際は以下マニュアルに則り対応を取ることができる。

- (1) 「当社の定めるカスハラ基準に達していると判断されたため、これ以上のご対応は出来かねる」旨を相手に必ず宣言すること。但し、理解や同意を得る必要はないものとする。
- (2) 電話の場合は相手の同意を得ることなく、すみやかに通話を終了することができる。メールや手紙の場合は以降の返信を停止することができる。対面の場合はすみやかにお引き取り頂き対応を拒絶することができる。
- (3) カスハラ対応を実行したことを上司に報告し、すみやかに社内にて情報共有に努めるものとする。加害者の氏名、企業名、特徴、被害内容を他従業員に周知するものとする。
- (4) 同一加害者からのリピートについては、前対応した担当者以外の者が対応することとし、その際は上記手順（2）から開始することができる。
- (5) 会話内容はカスハラの危険性を感じた際にはすみやかに録音する。

#### 5. 上長の労働安全衛生保守義務

カスハラ対策を実行した従業員の上長は被害やカスハラ対策に理解を示さなければならない。従業員の生命の危機に瀕する重大な事件が起きたことを認識し、カスハラ対策を講じた従業員に対して不利益な取り扱いや評価をすることを禁じる。

併せて以下の趣旨を従業員に発しカスハラ対応を咎めたり躊躇させる指導をした際は減俸とする。

「相手はお客様だから我慢できないか…」

「当社はサービス業だから仕方がないでしょう…」

「顧客の声は大事だ…」

「中にはそういう人もいますので気にしないで…」

「大事にせず耐えることで穏便に済ませてもらえないか…」

#### 6. 再発防止対策義務

カスハラ対策が実行された場合、その従業員の上長は再発防止のために、根本となる原因の追究、一層のサービス提供の改善について努めなければならない。今後、本規定が発動する場面がないことを祈りつつ日々の業務が円満且つ適切に勤務することを従業員と共に心掛け見直さなければならない。

#### 7. 本規定の公開

本規定は当社の個人情報登録管理規程第 11 項に附随するものとして、インターネット等を通じて一般に公開するものとする。

令和 6 年 8 月 1 日 制定、同日施行

# カスタマーハラスメント審査基準

(2024/8/1 現在 Ver)

以下項目は当社においてはハラスメント事項と捉え、三項目以上の該当をもってカスハラと認定することができる。

※話し口調がおだやかかどうか、言っていることが正論であるかどうかはカスハラ認定の判断に左右されないものとする。また、カッコ書きのキーワードが発言として出た場合もカスハラの一項目とみなすことができる。

カスハラに該当する言動	カスハラに該当する発言
暴言・怒鳴る・声を荒げる	「私間違ったこと言ってますか？」
説教	「なら訴えてください」
権威的な態度	「今からそちらに行くから」
屁理屈	「下っ端では話にならない、上の者を出せ」
自己論の押し付け	「責任者から電話させろ」
人格否定	「反省してないだろ」
金銭の要求	「誠意が感じられない」
謝罪したにもかかわらず更なる謝罪の要求	「具体的に何をどう責任取るのか答えろ」
嫌がらせ	「この電話の通話料を払え」
セクシャリティな要求	「こちらは訴えたっていいんだよ」
プライベートな交際要求	「お前バカか？」
執拗な責任追及	「覚えてろよ」
暴力	「今から謝罪に来い」
恐喝	「口の利き方がなってない」
異性従業員へのボディタッチ	「(セクシャルな) 写真を送れば許してやる」
商品の不備への過剰な不平	「許してやるから夜食事に付き合え」
サービスの不満への過剰な不平	「SNS に悪評書き込んでやるぞ」
不機嫌による八つ当たり	「(個人情報) を教えろ」
正論をもったの追い詰め	「本当に反省しているなら何でもできるだろ」
セクシャリティを含む発言	「どう改善したか後日連絡しろ」
軽微な損害に対する必要以上の執着行為	
特定の従業員を狙った陰湿行為	
アンチテーゼによる誹謗中傷	
長時間（10分超）にわたるクレームの繰り返し	
単一事項に5分以上粘着して繰り返される叱責	
複数回繰り返されるメール投稿や電話	