

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	