埼　玉　県

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針・対応マニュアル作成のための手　引　き

〈事業者・事業者団体向け〉



埼玉県マスコット　コバトン＆さいたまっち

彩の国　埼玉県

目 次

はじめに 1

第1章 基本方針と対応マニュアル 2
1 基本方針とは 2
2 対応マニュアルとは 5

第2章 カスタマーハラスメントとは 7
1 定義 7
（1）カスタマーハラスメントの定義 7
（2）正当な申入れについて 8
（3）カスタマーハラスメントの行為類型・典型例等 9
2 判断基準 12
（1）判断基準例やカスタマーハラスメントに該当する具体例な行為例 . 12
（2）業界・業種等の特性について 14
ア 医療・福祉、イ 飲食サービス業、ウ 旅客運送業、
エ 貨物運送業、オ 金融業、カ 建設業、キ 小売業、
ク 宿泊業、ケ 生活関連サービス、コ 学校教育、
サ 行政、図書館など公的機関、
シ ボランティア団体、自治会・町内会など

第3章 カスタマーハラスメント防止のための対応について 21
1 事前対応 21
（1）基本方針、対応マニュアルの作成・周知 21
（2）相談体制の整備 21
（3）研修の実施 23
2 発生時の対応 24
（1）初期対応 25
（2）カスタマーハラスメントへの対応 26
（3）特に悪質なカスタマーハラスメントへの対応 27
（4）正当な申入れへの対応 27
〈対応マニュアル作成のポイント〉 28
カスタマーハラスメントに関する具体的な Q&A
3 事後対応 29
（1）被害にあった就業者への対応 29
（2）再発防止 29

第4章　事業者間取引におけるカスタマーハラスメント 30
　1 取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止..... 30
　2 就業者のカスタマーハラスメント被害への対応 30

第5章　事業者団体の役割.....31

おわりに 32

別添1　基本方針ひな形 33
　（1）事業者向け..... 33
　（2）―1 事業者団体向け..... 34
　（2）―2 事業者団体向け（所属事業者への配布用）..... 35
　（3）個人事業主向け..... 36
　（4）ボランティア団体向け..... 37
　（5）自治会・町内会向け..... 38

別添2　チェックリスト..... 39
　（1）事業者向け 39
　（2）就業者向け.....41

別添3　カスタマーハラスメント防止対策の支援情報..... 42

はじめに

令和7年12月に「埼玉県カスタマーハラスメント防止条例」が制定されました。
この条例は、カスタマーハラスメントの防止に関して、誰もが安心して働くことができる就業環境を整備し、事業者が安定した事業活動を継続できる環境を構築するとともに、顧客等の豊かな消費生活及び公正な取引を促進し、相互に尊重し合える社会の実現を図り、もって持続可能な社会を実現することを目指しています。

また、令和7年6月の改正労働施策総合推進法（令和7年法律第63号）により、カスタマーハラスメントを防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置が義務付け（令和8年10月1日施行）られることになりました。

カスタマーハラスメントは、就業者が精神的な負担を受け、業務のパフォーマンスの低下や、深刻な場合には健康不良や精神疾患、休職や退職につながるケースも想定されます。
また、事業者にとっては、時間の消費や金銭的損失だけでなく、店舗や企業のブランドイメージの低下につながりかねません。
カスタマーハラスメントの防止は、顧客等や就業者をはじめ、事業者、事業者団体を含む社会全体で取り組むべき喫緊の課題となっています。

この手引きは、事業者及び事業者団体の皆様が、カスタマーハラスメント防止に関しての「基本方針」や「対応マニュアル」等を作成し、防止の取組を進める上で参考にしていただけるよう、作成したものです。

カスタマーハラスメントを防止し、全ての人が笑顔で働ける職場づくりを進めていただくようお願いします。

令和8年3月　埼玉県 産業労働部 雇用・人材戦略課

第1章　基本方針と対応マニュアル

1　基本方針とは

カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）を防止するためには、事業者や事業者団体が自ら、カスハラ防止対策への取組姿勢を明確に打ち出すことが何より大切です。

カスハラ対応を就業者個人の経験・スキルに任せるのではなく、組織として統一した対応をとることを内外に向けて明確に打ち出していくことが求められます。

基本方針を作成することで、次のような効果が期待できます。

【基本方針作成の効果】

- 基本方針を明確にすることにより、「守ってもらえる」という安心感が就業者に育まれます。
- 対外的に公表することで、顧客等に、カスハラへの毅然とした対応を行うことを示すことができ、カスハラの抑止につながります。

基本方針を作成するに当たっては、以下の内容を盛り込み、業種や業態、企業文化などを踏まえて、分かりやすく作成してください。

【基本方針に盛り込む内容】

- 「カスハラに対し毅然と対応する」「従業員を守る」という考え方を示します。
- カスハラの定義や、現場の実情に合った具体例を示します。
- カスハラへの対応（暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動を警察に通報・相談、被害を受けた就業者へのケア、研修の実施など）を定めます。

また、基本方針の例として、次ページ（P3）及び別添1（P33～38）に、①事業者向け、②―1事業者団体向け、②―2事業者団体向け（所属事業者への配布用）、③個人事業主向け、④ボランティア団体向け、⑤自治会・町内会向けに基本方針のひな形を示しています。

事業者、事業者団体の皆様がカスハラ防止の取組を進めるに当たっては、例示するひな形を、それぞれの事業内容や活動内容等の実情に合わせて変更するなど、基本方針の作成に御活用ください。

【基本方針のひな形（事業者向け）】

※このほか、事業者団体、個人事業主、ボランティア団体、自治会・町内会向けは別添1（P34～38）を参照

〇〇株式会社　カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

当社においては、お客様からいただく御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービス向上に努めております。お客様からいただく御意見や御要望は、サービスの改善、品質向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、一部のお客様の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。

これらは、従業員の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

当社においては、カスタマーハラスメントを「お客様からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、従業員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動】

- そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償要求
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 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）
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※例示であり、これらに限られるものではありません。

お客様からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、従業員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、以降のサービス提供を中止させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員へのケアを行うとともに、従業員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

以上

〇年〇月　〇〇〇（事業者名）

事業者、事業者団体においては、基本方針の作成後、全ての就業者に対して周知・啓発することが重要です。

また、対外的にも公表し、顧客等の目に触れるようにするとともに、一般にも広くお知らせすることが必要です。

【基本方針の公表の方法（例）】

（対内的な周知）
- 社内報・機関紙等への掲載
- リーフレットの作成・配布
- 社内ホームページ、団体の会員専用ホームページへの掲載
- トップメッセージとして広く社内・団体内に発信
- 事務所や更衣室等での掲出
- 社員や会員企業を対象とした社内研修・講習の実施

（対外的な周知）
- 公式ホームページへの掲載
- ニュースリリース
- 店舗での掲出

※　**小規模な事業者や個人事業主など**、自ら基本方針を作成することが難しい場合は、例示するひな形や所属する事業者団体等が作成した基本方針を準用して基本方針としていただくことも差し支えありません。

※　全国組織の事業者団体が既に基本方針を作成・公表している場合は、その基本方針を、**事業者団体**の基本方針として取り扱っていただくことも差し支えありません。

ボランティア団体、自治会・町内会等の皆様へ

活動を行うに当たって、例えば地域イベントの参加者などからカスハラの被害を受けることが想定されます。

ボランティアの方たちや自治会・町内会の皆様が安心して活動を続けていくためにも、基本方針の作成・公表をお願いします。

2 対応マニュアルとは

基本方針を作成・公表するだけでなく、就業者がカスハラの現場や場面に遭遇した時に迷わずに対応できるよう、カスハラの定義や判断基準、対処方法をあらかじめ対応マニュアルとして定めておくことが重要です。

対応マニュアルを作成することで、次のような効果が期待できます。

【対応マニュアル作成の効果】

- 組織全体で統一した対応をとることで、効果的に予防・再発防止を図ることができます。
- 現場でカスハラ対応をする就業者が、マニュアルに基づいて対応をとることができ、精神的な負担が軽減され、安心して働ける環境づくりにつながります。
- 事前にマニュアルを定めておくことにより、マニュアルに基づいた就業者の主体的な行動が期待できます。

対応マニュアルは、全ての就業者にカスハラ防止対策への理解を深めてもらうことを目的に作成するものです。

どのような行為がカスハラに該当するのか、カスハラ防止のためどのような対応をとればよいのかなど、以下の構成例やこの手引きの第2章から第4章(P7～30)を参考に、対応マニュアルを作成してください。

【対応マニュアルの構成(例)】

区分	項目	
カスハラとは (手引き 第2章)	・定義 ・行為類型、典型例、具体的事例 ・判断基準	
カスハラ防止のための対応について (手引き 第3章)	事前対応	・基本方針、対応マニュアルの作成・周知 ・相談体制の整備 ・研修の実施
	発生時の対応	・初期対応 ・カスハラへの対応 ・特に悪質なカスハラへの対応 ・正当な申入れへの対応 ・カスハラに関する具体的なQ＆A
	事後対応	・被害にあった就業者への対応 ・再発防止
事業者間取引におけるカスハラ(手引き 第4章)	・取引先企業に対するカスハラの禁止 ・就業者のカスハラ被害への対応	

対応マニュアルの作成に当たっては、就業者の手助けとなるよう、具体的な内容とすることが必要です。

「カスハラに該当するかどうか」については就業者が判断に迷うことが多いため、第2章1(3)「カスタマーハラスメントの行為類型・典型例等」(P9～11)や2(1)「判断基準例やカスタマーハラスメントに該当する具体的な行為例」(P12～13)を参考に、具体的な例を入れると、より一層効果的です。

また、対応マニュアルは作成後、全ての就業者に周知し、一人ひとりにその取組の目的や内容を理解してもらい、実行してもらうことが何よりも重要です。

【対応マニュアルの就業者への周知(例)】

- 就業者向けパンフレットの作成・配布
- 社内ホームページ、団体の会員専用ページへの掲載
- 事務所や休憩室等での配架
- 社員や会員企業を対象とした社内研修・講習の実施

※　対応マニュアルは基本方針と異なり、対外的に公表する必要はありません。

※　一人で事業を行う**個人事業主**も、カスハラが発生した場合に、どのような行動をとるべきか、あらかじめ対応マニュアルを作成しておくと安心です。

第2章　カスタマーハラスメントとは

1　定義

（1）カスタマーハラスメントの定義

埼玉県カスタマーハラスメント防止条例では、次の3つの要件を全て満たすものを「カスタマーハラスメント」として定義しています。

① 顧客等からの言動であること
② 就業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ものであること
③ 就業者の就業環境が害されること

①顧客等からの言動

・対面に限らず、電話やメール、インターネットにおける書き込みも含みます。

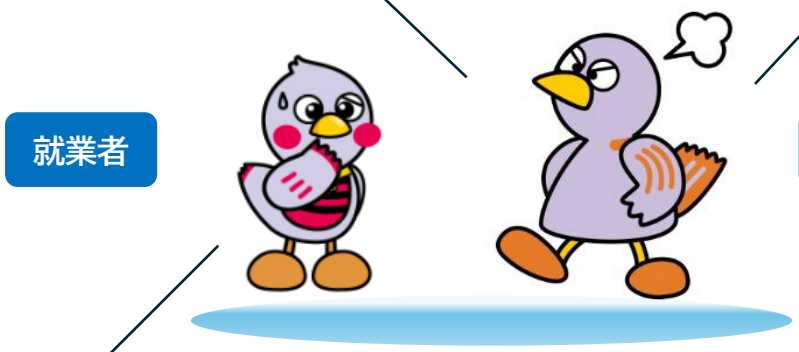
②社会通念上許容される範囲を超えたもの

・社会通念上、顧客等の「言動の内容」や「手段や態様」が相当でないものを指します。

・業種や業態等の様々な要素を踏まえ、総合的に判断することが求められます。

・「言動の内容」「手段や態様」の一方のみが、社会通念上許容される範囲を超える場合でも、該当する可能性があります。

・就業者の不適切な対応が、原因や背景となっている場合があることにも気を付けましょう。



③就業者の就業環境が害されること

・就業者が働く上で見過ごせないほどの支障が生じていることを指します。
・社会一般の就業者の「平均的な感じ方」を基準とすることが適当です。
・1回だけの言動でも、該当する場合があります。

(2)正当な申入れについて

顧客等からの苦情の全てがカスハラに該当するわけではありません。

社会通念上許容される範囲で行われたものは、正当な申入れであり、カスハラではありません。

正当な申入れが妨げられることのないよう配慮しなければなりません。

【正当な申入れ(例)】

- 購入した商品が不良品であったため、同等の商品との交換を求めること
- インターネットで注文した商品と異なる商品が届いたため、返送を行うとともに店舗側に返金を求めること
- レストランの客が事前に除去を伝えていたアレルギー食品が食事に入っていたことについて、苦情を申し立てること

など

顧客等の中には、合理的な配慮が必要な人がいらっしゃいます。

個別の法律に基づき、障害者や認知症患者など、合理的配慮の提供義務が定められていることに注意しましょう。

また、サービスが途絶すると、顧客等の生命や心身の健康に重大な影響が及ぶ場合などもありますので、こうしたことに留意して適切に対応しましょう。

「合理的な配慮」の提供とは

障害者から「社会的な障壁を取り除いてほしい」という意思が示された場合に、その実施に伴う負担が過重でない範囲で、障壁を取り除くために必要かつ合理的な対応をすることをいいます。

〈例1〉

視覚障害者から、点字ブロックの上に置かれた他の客の自転車を移動するよう申入れがあり、従業員がその自転車を駐輪場に移動した。

〈例2〉

身体障害者から、飲食店において車椅子のまま着席したいと申入れがあり、従業員が備え付けの椅子を片づけて、車椅子のまま着席できるようスペースを確保した。

（3）カスタマーハラスメントの行為類型・典型例等

次の行為は、社会通念上許容される範囲を超えていると考えられる行為類型、典型例等です。

（あくまでも例であり、限定されるものではないことに御注意ください。）

この行為類型、典型例等を参考に、自らの業種や業態、企業文化などを踏まえて、どのような行為がカスハラに該当するのかを対応マニュアルに記載してください。

特に、「言動の内容」の具体的事例については、現場でよくある事例を記載すると、就業者の理解がより深まります。

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの（例）】

※記載されている例は一例です。

行為類型	典型例	具体的事例
そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求	性的な要求や、就業者のプライバシーに関わる要求をすること	レストランで店員に対して、卑猥な言葉を言うよう要求すること
		従業員につきまとい、生年月日や住所等の個人情報を聞き出そうとすること
		訪問した市役所職員に業務に関係のない用事を依頼すること
		自社の創立記念イベントの手伝いに取引先の社員を動員すること
契約等により想定しているサービス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すること	ツアーコンダクターに観光ルートに入っていない場所に寄るよう要求すること
		レストランでメニューに掲載されていない料理を出すよう要求すること
		授業終了が遅くなったので、教員に子供を自宅まで送るよう要求すること

【言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの(例)つづき】

※記載されている例は一例です。

行為類型	典型例	具体的事例
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をすること	店員の対応が悪かったからとサービスを半額にするよう要求したり、促したりすること
		宅配で依頼したケーキが「つぶれていたから」と食べた後に無料にするよう要求すること
		ボランティア団体や町内会などで、月1回実施している清掃活動を毎日行うよう、周辺の住民が要求すること
不当な損害賠償要求	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	購入した家電製品に不具合や故障がないのに、「精神的被害」を理由に高額な損害賠償を求めること
		駅で泥酔した客が駅員に財布を盗まれたと言いがかりをつけて損害賠償を要求すること
		取引先から納入された機器を不適切に使用したため使用できなくなったにもかかわらず、損害賠償を要求すること

【手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの(例)】

※記載されている例は一例です。

行為類型	典型例
身体的な攻撃(暴行、傷害等)	就業者に対して殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
	就業者に対して物を投げつけること
	就業者にわざとぶつかること
	就業者に対してつばを吐きかけること
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就業者を脅すこと
	SNS等のインターネット上へ就業者のプライバシーに係る情報の投稿等をすること
	就業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・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む
	土下座を強要すること
	盗撮や無断での撮影をすること
	就業者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該就業者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該就業者が開示することを強要する若しくは禁止すること
威圧的な言動	大きな声をあげて就業者や周囲を威圧すること
	反社会的な言動を行うこと
継続的、執拗な言動	就業者に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
拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)	長時間に渡る居座りや電話で就業者を拘束すること

2 判断基準

(1)判断基準例やカスタマーハラスメントに該当する具体的な行為例

業種や業態、企業文化の違いなどにより、カスハラに該当するか否かは事業者や事業者団体ごとに異なる可能性があることから、判断基準を明確にし、就業者に周知しておくことが重要です。

判断基準については、上記の「1(3)カスタマーハラスメントの行為類型・典型例等」を参考としつつ、業種等の特性の違いや現場の実情等を踏まえて作成してください。

特に、カスハラの「手段や態様」(P11)については、必要に応じて、行為類型・典型例ごとに、「判断基準例」や「具体的な行為例」を対応マニュアルに盛り込むことにより、現場の就業者が迷わず対応に当たることができます。

【カスハラの「手段や態様」の判断基準例、具体的な行為例】

※記載されている例は一例です。

行為類型	典型例	**判断基準例、具体的な行為例**
身体的な攻撃(暴行、傷害等)	就業者に対して殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと	**【判断基準例】** 身体的な攻撃があったかどうか **【具体的な行為例】** 就業者の胸ぐらをつかむ、髪を引っ張る、突き飛ばす、足を踏むなど
精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)	就業者の人格を否定するような言動を行うこと	**【判断基準例】** 明らかな侮辱、暴言だけでなく、就業者の人格を否定するような行為かどうか **【具体的な行為例】** 「頭が悪すぎる」「役立たず」など侮辱的な発言をすること
威圧的な言動	大きな声をあげて就業者や周囲を威圧すること	**【判断基準例】** 就業者や他の客に威圧感を与える言動かどうか **【具体的な行為例】** 就業者が恐怖を感じたり、他の客が店から出てしまったりするほどの大声を出すこと

【カスハラの「手段や態様」の判断基準例、具体例な行為例　つづき】

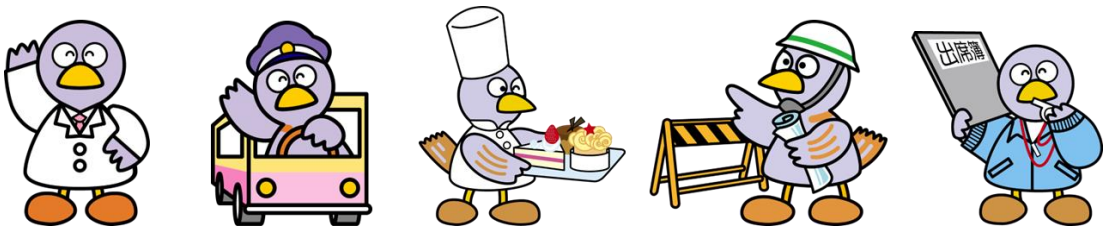
※記載されている例は一例です。

行為類型	典型例	**判断基準例、具体的な行為例**
継続的、執拗な言動	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	**【判断基準例】** 顧客等からの要求が繰り返されているかどうか **【具体的な行為例】** 就業者のミスを指摘し、執拗に謝罪を要求すること
拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）	長時間に渡る居座りや電話で就業者を拘束すること	**【判断基準例】** 顧客等からの拘束が続いているかどうか **【具体的な行為例】** 自分の要求を通すため、店舗に〇分以上居座ること

（2）業界・業種等の特性について

業界・業種等の特性とその対策例をまとめました。

あくまでも例ですが、参考にしていただき、企業文化や現場の実情等も踏まえて、判断基準等を作成し、対応マニュアルに落とし込んでください。



※記載されている例は一例です。

ア　医療・福祉

〈業界・業種等の特性〉

- 「命や生活を預かっている」という強い心理的圧力の下、長期的かつ密接な利用者との関係性を構築していくことが求められている。
  また、患者・利用者だけでなく、その家族等からの多様な要望や不安、時に過度な要求が寄せられることもある。
- 法令により、正当な理由がない場合は、診療の提供を拒んではならないこと等が定められており、診療拒否の判断が難しい場合がある。
  また、障害者や認知症患者等に対しては合理的配慮の提供が必要な場合があり、対応が難しいケースがある。
- 職業柄、就業者が過度な要求にも可能な限り応えようとする精神が根付いており、カスハラ行為を受けても我慢してしまうことがある。

〈対策例〉

- 患者・利用者やその家族等に対し、行き過ぎた要求はカスハラ行為に該当することを、院内・施設内のポスター掲示などで周知する。
- どのような場合に診療拒否等ができるのか、判断基準を整理し、明確にしておく必要がある。また、合理的配慮を必要とする利用者への対応方法を学ぶ研修等を実施する。
- 就業者の心身の負担軽減に向けて相談体制を充実させるとともに、メンタルヘルスケアの充実を図る。

※記載されている例は一例です。

イ　飲食サービス業

〈業界・業種等の特性〉

- 注文ミスや料理の提供の遅れ等に対し、過剰な怒りをぶつけられるケースがある。
- 料理の味や接客サービス等のクレームについては、原因が個人的な感覚に基づくものも多く、対応が難しい。
- アルコールを提供しているので、客が暴力的になる場合がある。

〈対策例〉

- 対応マニュアルを整備するとともに、カスハラを誘発しないように就業者の接遇力を向上させるための研修を実施する。
- 無理な要求に対しては適切に断る方針を掲げ、就業者の対応負担を軽減する。
- 暴力を振るうなど犯罪に該当し得る言動をする客に対しては、警察に通報・相談し、就業者の安全を最優先する。

ウ　旅客運送業

〈業界・業種等の特性〉

- 鉄道やバスは公共交通機関という性質上、カスハラ行為者に対しての利用拒否や対応拒否といった手段をとることができない、もしくは困難。
- 単独業務や早朝・深夜時間帯など、複数人での対応が困難な状況がある。
- 運行の遅れ等への激しい怒りや暴言、酩酊状態の客からの迷惑行為を受ける傾向がある。

〈対策例〉

- 駅構内や車内に「カスハラ禁止」のポスターや案内表示を掲示するとともに、カスハラ行為を繰り返す悪質な顧客等への対応をあらかじめ定め、マニュアルに記載する。
- 単独勤務や早朝・深夜対応時の緊急連絡体制の整備を強化し、迅速な支援を可能とするバックアップ体制を構築する。
- 就業者の安全確保を最優先するとともに、運行遅延時の説明や謝罪を標準化し、冷静で一貫した対応ができるよう就業者に周知する。

※記載されている例は一例です。

エ　貨物運送業

〈業界・業種等の特性〉

- 遅延等に対し、納品先・配達先での暴言や威圧行為を受ける場合がある。
- 荷主から、長時間の荷待ちや契約にない作業を強制されるなど、無理な要求をされる場合がある。
- ドライバーなど就業者個人に対して、私的な連絡先を教えるよう迫られるなど、就業者のプライバシーに関わる要求をされることがある。

〈対策例〉

- 遅延等に対しての対応をマニュアルに記載するとともに、就業者が安全を確保できるよう、バックアップ体制を構築する。
- 無理な要求等については、冷静に契約違反であることを伝えるとともに、改善について取引先と協議を行う。また、「前の担当者はやってくれた」などとトラブルにならないよう組織内で統一した対応をとれるようにする。
- 相談窓口を整備するなどして、就業者が安心して相談できる体制をつくるとともに、再発防止策を講じる。

オ　金融業

〈業界・業種等の特性〉

- 対面でのやり取りが多く、現場の就業者個人に直接、攻撃が向けられやすい。
- 顧客層が広範に渡っている。
- 渉外担当者などは顧客と1対1の環境下に置かれるケースも多く、カスハラの事象が認識されにくい。

〈対策例〉

- 対面接客時における適切な距離感と声かけの研修を実施し、就業者の心理的負担を軽減する。
- 顧客対応マニュアルにカスハラの具体例を盛り込み、幅広い顧客層に応じられるようにする。
- 就業者に向けたアンケートを定期的に実施するなど、カスハラ被害を把握する。

※記載されている例は一例です。

カ 建設業

〈業界・業種等の特性〉

- 施工内容や見積りに関する誤解や認識のずれから、施主等から理不尽なクレームや叱責が寄せられることがある。
- 一人親方など個人で事業を行っている場合、カスハラ行為を受けても単独で対応せざるをえない。
- 工事現場の近隣住民から、「工事の音がうるさい」など過度な苦情が寄せられる場合がある。

〈対応例〉

- 施主等に対し、施工内容等について丁寧に説明を行って誤解等を未然に防止するとともに、対応マニュアルを整備し、理不尽な要求への対応基準を明確化する。
- とりわけ、一人親方の場合、カスハラに対応するための手順や相談先をあらかじめ確認するとともに、事業者団体に所属している場合は、団体から業界内での対応事例等の情報を得る。
- 近隣住民へ事前に工事内容について説明を行い、理解と協力を求めるとともに、クレームが寄せられた場合の対応の手順を定めておく。

キ 小売業

〈業界・業種等の特性〉

- 同じ内容の問合せやクレームを繰り返されるなど、客から執拗な言動を受けるケースがある。
- 怒鳴ったり、大声で責めたりするなど、店内の秩序を乱す客がいる。
- レジ会計での不具合を理由に逆上されたり、接客の不満から暴言を吐かれたりするなど、精神的な攻撃を受ける場合がある。

〈対策例〉

- 対応打ち切りの判断基準を明確にするとともに、情報を社内で共有して上司が対応を引き継ぐなど、組織として対応する。
- 威圧的な対応をとる客に対しての対応方法をあらかじめ定め、マニュアルに明記する。
- 就業者に対し研修を実施するとともに、心理的負担軽減のため、相談窓口設置や定期的なメンタルヘルスケアを推進する。

※記載されている例は一例です。

ク 宿泊業

〈業界・業種等の特性〉

- 宿泊料の不当な割引や部屋のアップグレードなど、他の宿泊者に比べて過剰なサービスを行うよう、求められることがある。
- 接客態度への不満などから、クレームを受ける場合がある。
- 就業者が長時間拘束されるケースがあり、就業者への精神面での影響が大きい。

〈対策例〉

- 令和5年の旅館業法（昭和23年法律第138号）の改正により、カスハラに当たる特定の要求を行った客に対し宿泊を拒否できるようになったことから、宿泊拒否の判断基準等を対応マニュアルに明記する。
- 就業者に接遇研修を実施するとともに、クレームが発生した際の対応手順を対応マニュアルに記載する。
- 上司や同僚による組織的な対応や相談窓口の整備をするとともに、被害にあった就業者のメンタルヘルスケアを実施する。

ケ 生活関連サービス

〈業界・業種等の特性〉

- サービスの仕上がり等のクレームについては、原因が個人的な感覚に基づくものもあり、対応が難しい。
- 長期間・定期的に利用する顧客が多く、関係性の中で過度な要求やクレームが発生しやすい。
- 店舗スタッフが少数の場合、一対一の対応で精神的負担が大きく、孤立しやすい。

〈対策例〉

- 不当な要求への対応マニュアルを作成し、明確な線引きを就業者全員で共有する。
- 就業者同士で情報を共有する体制を整え、頻発する事例への組織的な対応を推進する。
- 相談体制を整備するとともに、就業者のメンタルヘルス研修等を実施する。

※記載されている例は一例です。

コ　学校教育

〈業界・業種等の特性〉

- 保護者から、授業内容や教員の対応等について、過剰な苦情や不当な要求が寄せられることがある。
- 地域住民から、部活動等の音に対する過剰な苦情を寄せられることがある。また、児童生徒の学校外の出来事など、学校管理外のことに対する苦情が寄せられることもある。
- 業務に支障を生じさせるほどの長時間の対応を求められ、教員が疲弊してしまうことがある。

〈対策例〉

- 子どもの教育のため教員と保護者等が協力体制を築くことを前提とした上で、指針等を定め、現場での対応基準を明確にする。
- 教員一人が対応するのではなく、管理職等が一体となって組織的に対応するとともに、弁護士など専門家に相談できる体制を整える。
- 教員の相談窓口を設置するとともに、メンタルヘルス面での支援体制を整える。

サ　行政、図書館など公的機関

〈業界・業種等の特性〉

- 多岐に渡る業務内容に、様々な要求・苦情が寄せられることがある。
- 法令や規則に基づく対応、施設内の使用ルール等に対し、職員側の説明・周知不足又は住民・利用者側の理解不足等から、不満が生じることがある。
- 特定の職員に対する攻撃やつきまとい、長時間にわたる拘束などが生じる場合もある。

〈対策例〉

- 啓発用のポスターを作成し、窓口等に掲示することで、カスハラを許容しないという組織としての明確な姿勢を示すとともに、法令に基づく適切な対応を行い、過剰な要求に対しては毅然として対応する。
- 手続き等について分かりやすく丁寧な説明を行うとともに、職員に対してカスハラが発生した場合の対応を学ぶ研修等を行い、職員の対応力の向上を図る。
- 上司や同僚が一体となって、組織として対応するとともに、相談体制を整備する。

※記載されている例は一例です。

シ　ボランティア団体、自治会・町内会など

〈業界・業種等の特性〉

- 基本的に無償の活動であるにもかかわらず過剰な要求をされ、負担が増すことがある。
- 活動の内容や役割を理解されず、批判やクレームを過剰に受けることがある。
- 活動における責任の所在や役割分担が不明確で、参加者からの苦情処理などの負担が特定の人に集中しやすい。

〈対策例〉

- 活動の趣旨や目的を基本方針として明確に示し、外部へ分かりやすく伝える。
- 批判やクレームに対しては、状況に応じ、行政の担当窓口や弁護士等に相談する。批判やクレームが脅迫等の犯罪に該当し得る場合には、警察に通報・相談する。
- 特定の人に負担がかたよらないよう、対応マニュアル等を整備し、組織として対応する。

第3章　カスタマーハラスメント防止のための対応について

1　事前対応 → 2 発生時の対応 → 3 事後対応

1　事前対応

(1)基本方針、対応マニュアルの作成・周知

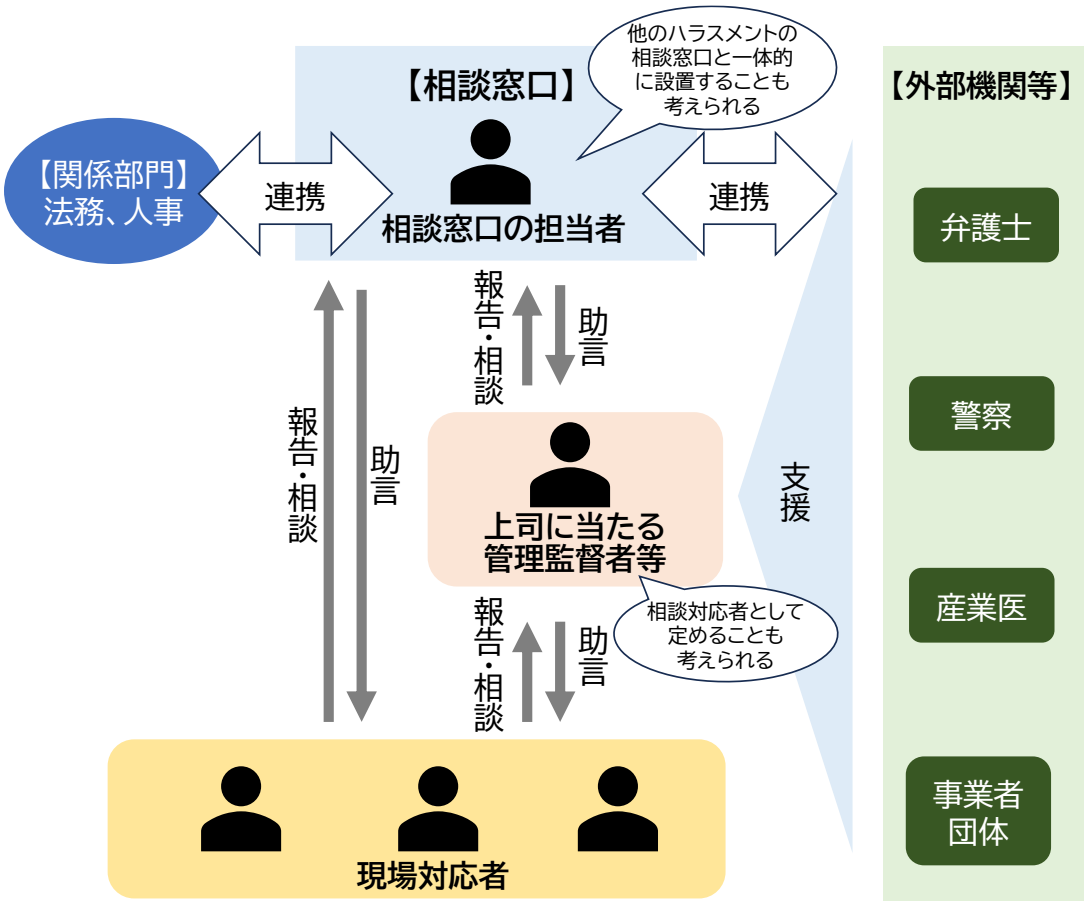
　第1章「基本方針と対応マニュアル」(P2～6)を踏まえて、作成・周知してください。

(2)　相談体制の整備

　対応マニュアルを整備した場合であっても、現場対応者(顧客等からの苦情に最初に対応する就業者)が判断や対応に苦慮する場合が想定されます。

　就業者からのカスハラの相談に迅速かつ適切に対応するためには、あらかじめ相談窓口を設置し、就業者に広く周知することが必要です。

【相談体制の例】



なお、相談窓口の設置については、必ずしもカスハラのために特別に設ける必要はありません。セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントなど職場における他のハラスメントの相談窓口と一体的に設置することも考えられます。

もしくは「窓口」という形ではなく、例えば上司に当たる管理監督者等を「相談対応者」としてあらかじめ定めておくことも考えられます。

【相談体制の整備のポイント】

- カスハラの被害を受けた就業者が委縮して相談をためらってしまう場合もあるため、カスハラが実際に発生している場合だけでなく、発生のおそれがある場合やカスハラに該当するか判断がつかない場合も含め、幅広く相談に対応することが求められます。
- 相談した就業者のプライバシーの保護に配慮するとともに、相談したことを理由に解雇など不利益な取扱いをしないことを、就業者に対しあらかじめ周知することが重要です。

就業者からの相談対応には、カスハラの事実関係を迅速かつ正確に確認し、必要に応じて、周囲の就業者からも話を聞いたり、録音や録画などの客観的な証拠を確認したりすることが重要です。

また、顧客等から事情を聞くことも考えられます。

その後、必要に応じて、組織内の関係部門（法務、人事等）や、弁護士・警察などの外部機関等とも連携を図りながら、顧客等への対応方法の検討や、相談を行った就業者へのフォロー等を行います。

相談窓口の担当者、相談対応者の果たす役割は重要であることから、事業者や事業者団体は、相談対応用マニュアルを作成したり、相談を受けた場合の対応について研修を実施したりすることが求められます。

（3） 研修の実施

就業者にカスハラ防止の取組を実践してもらうためには、基本方針や対応マニュアルを作成して周知するだけではなく、研修を行うことが必要です。研修は定期的に実施し、内容もアップデートしていくことが望まれます。

現場の就業者だけでなく、上司に当たる管理監督者等や経営者層においても、意識改革を図るため、外部講師を招くなどして学び、組織全体でカスハラへの理解を深めていくことが大切です。

また、カスハラへの対応だけでなく、商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などがカスハラの発生の原因や背景となり得ることを、研修内容に盛り込むことが必要です。

顧客等となる障害者や認知症患者の特性等について理解することも重要となります。

さらに、いわゆる BtoC（対消費者）だけでなく、BtoB（事業者間）においても、取引先の就業者に対してカスハラを行わないよう、自社の就業者に啓発することも必要です。

〈研修内容の例〉

- 就業者向け
  - カスハラの定義
  - カスハラが社会問題となった背景
  - カスハラと正当な申入れの違い
  - カスハラの行為類型、典型例等
  - 発生時の対応
  - 事後対応
  - 事業者間取引におけるカスハラ
    （取引先へのカスハラの禁止、自社の就業者のカスハラ被害への対応）
- 上司に当たる管理監督者等、経営者層向け
  - 法改正や条例制定の動き
  - 組織として対応することの重要性
  - 特に悪質な事例への対応（暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る場合の警察への通報・相談、弁護士と連携した法的措置等）
  - 就業者へのフォローや精神的なケア
  - 再発防止に向けた措置
  - 事業者間取引でのカスハラ防止対策

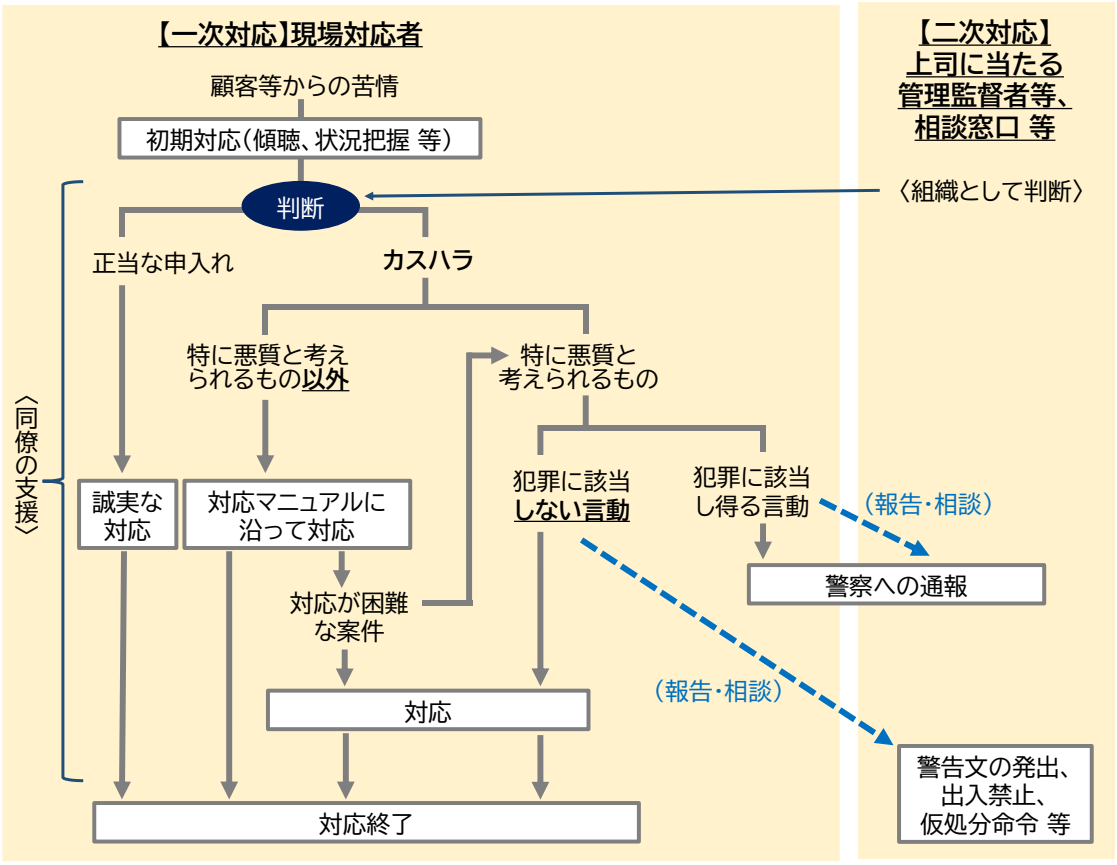
2　発生時の対応

カスハラを受けた際に就業者が迷うことなく適切な対応をとることができるよう、それぞれの業務内容、業務形態等に合わせて、あらかじめ対応方法を決めておくことが重要です。

顧客等からの苦情があった際に、それがカスハラに該当するかどうかすぐ判断できないケースも想定されるため、発生時の対応について、フロー図等で示しておくと、就業者が安心して対応することができます。
以下に、対応フロー図の例を示しましたので、参考にしてください。

カスハラ対応に当たっては、一次対応を行う現場対応者にまかせきりにするのではなく、同僚や二次対応を行う上司に当たる管理監督者等が力を合わせて組織として対応していくことが何より大切です。

【対応フロー図（例）】



（1） 初期対応

現場対応者は、まず、顧客等の主張を冷静に傾聴します。

誠実な態度で聞くことにより、顧客等が落ち着く可能性もあります。

【傾聴のポイント】

- 顧客等が感情的になっていても、落ち着いて冷静に対応する。
- 途中で話をさえぎることや反論はせず、一通り話を聞く。
- 必要に応じて、不快な思いをさせたことに対し、限定的な謝罪をする。
  （例「不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません」）
- 必要に応じ、複数人で話を聞く。

一通り話を聞いた後は、顧客等が話す内容で不明確なものや不足するものについて確認を行い、状況を正確に把握してください。

情報不足のままその場しのぎの対応をしてしまうと、問題が複雑になる可能性があります。

また、顧客等の苦情が、正当な申入れなのか、カスハラに該当するのかを判断するためにも、正確な事実関係の把握が必要不可欠です。

顧客等から確認した情報は、上司に当たる管理監督者等や相談窓口等に報告しましょう。

【事実関係確認のポイント】

- 5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのようにして）などの視点で、状況を整理しながら確認を行う。
- 必要に応じて録音・録画やメモをとるなど、顧客等の言動を正確に記録する。
- カスハラ行為が防犯カメラ等で録音・録画されていた場合は、適切に保存する。

現場対応者や、現場対応者から報告・相談を受けた上司に当たる管理監督者等、相談窓口等は、事実関係を迅速かつ正確に確認し、カスハラに該当するかを組織として判断します。

(2)カスタマーハラスメントへの対応

カスハラが生じた事実が確認できた場合においては、「カスハラから就業者を守る」という姿勢で、対応マニュアルにのっとり、カスハラ行為者である顧客等への対応を行う必要があります。

以下に事業者や事業者団体が求められる適切な対応の例を記載しています。

現場の状況等に応じて、対応マニュアルにカスハラへの対応方法を盛り込んでください。

【カスハラへの対応方法(例)】

- 事案の内容や状況に応じ、上司に当たる管理監督者等が現場対応者に代わって対応すること
- 必要に応じて、現場対応者とカスハラ行為者を引き離す等の対応をとること
- カスハラ対応の担当者を変更すること又は複数人で対応すること

特に重要なことは、現場対応者を孤立させないことです。

上司だけでなく同僚も一丸となって連携し、対応を行うことが必要です。

また、カスハラ行為者には、毅然とした態度で対応し、組織におけるカスハラ対応の方針等を明確にした上で、カスハラ行為をやめるよう冷静に伝えることが求められます。

※　**小規模事業者**で担当者が一人しかいない場合や、**個人事業主**の場合など、やむを得ず、カスハラ行為者に一人で対応せざるをえない場合もあります。

その際は、客観的な証拠として、顧客等の対応のときに、録音や録画、メモなどの記録を行うことが重要です。

また、特に悪質なカスハラ行為への対応については、行政の相談窓口を積極的に活用するとともに、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察に通報・相談しましょう。

(3)特に悪質なカスタマーハラスメントへの対応

ア 犯罪に該当し得る言動への対応

顧客等から暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動があるなど緊急性が高い場合は、速やかに就業者の安全を確保した上で、警察に110番通報するなどの対応を行う必要があります。

それ以外の場合は、警察相談専用電話「＃9110」や最寄りの警察署に相談してください。

また、すぐ通報できるように、対応マニュアルには専用電話の番号や最寄りの警察署の電話番号を記載しておきましょう。

また、法的な手続が必要な場合には法務部門等と連携し、弁護士へ相談することも考えられます。

イ 犯罪に該当しない言動への対応

上記ア以外にも、就業者に対し過度な要求を繰り返すなど、特に悪質と考えられるケースが想定されます。

特に悪質なカスハラ行為に対しては、就業者を守るため、組織内の関係部門(法務、人事等)と連携し、より毅然とした対応をとることが求められます。

次のとおり、特に悪質なカスハラのうち犯罪に該当しない言動への対応方法の例を示していますので、参考としてください。

【特に悪質なカスハラのうち犯罪に該当しない言動への対応方法(例)】

- 警告文を発出すること
- 法令の規定*において、商品の販売、サービスの提供等をしないこと
- 店舗及び施設等への出入りを禁止すること
- 民事保全法(平成元年法律第 91 号)に基づく仮処分命令を申し立てること

＊各業法等による定めがある場合等、業種・業態等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じた対応方法を定めることが効果的です。

(4)正当な申入れへの対応

客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、正当な申入れであり、妨げられることのないように配慮されなければなりません。

顧客等の利益を守るとともに、サービス向上等につなげるために、誠実に対応することが望まれます。

〈対応マニュアル作成のポイント〉

カスタマーハラスメントに関する具体的な Q&A

現場の就業者が判断に迷うことが想定される具体的な Q&A を作成し、対応マニュアルに記載することも効果的です。
以下に例を記載したので、参考にしてください。

【対応マニュアルに記載する Q&A の例】

〈Q〉お客様から「謝罪しろ」と大声で要求されましたが、謝罪すべきですか。
〈A〉こちら側が不適切な対応をしている場合は、その事項に限って謝罪をしますが、それ以外の事項については、謝罪する必要はありません。

〈Q〉「誠意を見せろ」と怒鳴り、具体的な要求をしないお客様に対し、どのように対応すればよいですか。
〈A〉落ち着いて、相手方の具体的な要望を聞き取るようにします。こちら側から金品の提供など解決策を提案する必要はありません。

〈Q〉「土下座をしろ」と大声で要求してくるお客様がいます。店員のミスが原因なので、土下座しないといけないでしょうか。
〈A〉どのような状況であっても、土下座を迫る行為は過度な要求と考えられます。仮にこちら側の不手際が原因であっても、お断りしてください。断っても執拗に要求してきた場合は、「法的な対応を視野に入れて対応します」と伝えましょう。

〈Q〉ボランティア活動をしていますが、活動内容に対し中傷を受け、活動内容を無断で録画され「SNS で拡散する」と脅されています。どうしたらいいでしょうか。
〈A〉「法的な対応を視野に入れて対応します。」とはっきり伝えた上で、公的な相談窓口に相談してください。

〈Q〉台風が来るため、自治会主催の夏祭りをやむをえず中止したところ、住民から「子どもが楽しみにしていたのに」と執拗に責められ困っています。
〈A〉冷静に事情を説明し、「御理解をお願いしたい」と伝えましょう。攻撃的な言動が続く場合は、行政の相談窓口に相談するとともに、脅迫等の犯罪行為に該当し得る場合は警察に通報・相談してください。

〈Q〉取引先の担当者から「プライベートの電話番号を教えて」と執拗に迫られて困っています。円滑に取引を続けるために、教えないといけないでしょうか。
〈A〉「会社の方針で、個人情報をお伝えすることはできません」と丁寧に説明し、毅然とお断りしてください。また、1 人で悩まず、上司に相談してください。

3 事後対応

（1） 被害にあった就業者への対応

カスハラ対応がいったん終了した後でも、カスハラ行為者から理不尽な要求や怒りをぶつけられた就業者は精神的に大きな負担を抱えている可能性があります。必要に応じて、休憩をとらせるなど、就業者の心身に対して配慮をすることが求められます。

就業者から相談があった場合は、相談窓口等において丁寧に話を聞き、必要に応じて、組織内の人事部門や産業医等と連携し、きめ細やかな対応を行うことが大切です。

また、カスハラ対応の直後だけでなく、状況に応じて、継続的なフォローを行うことも大切です。就業者が安心して働き続けることができる職場環境を整備することが必要となります。

【被害にあった就業者への継続的なフォロー（例）】

- カスハラ行為者と引き離すための配置転換
- 上司や産業医等と連携した相談対応

（2） 再発防止

同様の事案が再発することを防ぐため、カスハラ防止対策を継続する必要があります。

次のような取組例を踏まえて、再発防止を図ってください。

【再発防止に向けた取組（例）】

- 基本方針の内容を、社内報、パンフレット、社内ホームページ等に改めて掲載・配布すること
- カスハラの原因や背景となった商品・サービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などが把握された場合には、改善を図ること
- 基本方針を周知・啓発するための研修、講習等を改めて実施すること

また、カスハラ事案について、関係部門や店舗間で情報を共有するとともに、随時、対応マニュアルの見直しや改訂を検討することも重要です。

第4章　事業者間取引におけるカスタマーハラスメント

カスハラは、BtoC（対消費者）だけでなく、BtoB（事業者間）でも発生する可能性があります。

1 取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止

取引先を対等のパートナーとして尊重するとともに、カスハラ事案が発生した場合、取引先と協力してカスハラ防止に取り組むことが必要です。

【事業者間取引におけるカスハラ防止のポイント】

- 自社や自団体の就業者に対し、取引先などの他社の就業者に対して、カスハラを行ってはならないことを周知徹底する。
- 自社や自団体の就業者がカスハラを疑われた場合の事実確認など、他の事業者からの必要な協力の求めに応じる。

業務の発注者側であるなど、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場合に厳しく叱責することや、業務とは関係のない雑用などを強制的に行わせることは、独占禁止法（昭和22年法律第54号）の優越的地位の乱用や、中小受託取引適正化法（昭和31年法律第120号）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。

また、フリーランスの方に対しての行為は、令和5年に制定されたフリーランス法（令和5年法律第25号）に違反する可能性もあります。

2 就業者のカスタマーハラスメント被害への対応

一方、自社や自団体の就業者が、取引先からカスハラ被害を受ける可能性もあります。

被害を受けた側の就業者は、契約を打ち切られてしまうことなどを恐れて、誰にも相談できず、我慢してしまうことも考えられます。

日頃から、就業者へのアンケートやヒアリング、面談等を通じて、職場の実態を把握するよう心掛け、カスハラ被害を発見した場合は、速やかに就業者を守るための措置を行ってください。

第5章　事業者団体の役割

カスハラの判断基準は業種や業態によって異なる可能性があるため、事業者団体が、業界特有のカスハラの実態等を踏まえ、先行して業界としての基本方針や対応マニュアルを定めることが求められます。

事業者団体が先行して基本方針や対応マニュアルを作成することにより、単独でカスハラ防止に取り組むことが難しい小規模事業者や個人事業主などがそれを自社の基本方針や対応マニュアルに準用することができ、負担軽減につながります。

また、団体に所属する事業者やその就業者を対象とした研修や勉強会の実施、弁護士などと連携した相談窓口の設置、対応事例の共有なども事業者への支援の取組として効果的です。

【事業者団体に期待される役割】

- 業種や業態の特性を踏まえた基本方針、対応マニュアルを作成することで、団体に所属する事業者の基本方針、対応マニュアルの作成を支援
- 業界内の好事例の横展開など、団体に所属する事業者のカスハラ防止に必要な情報を共有
- 団体に所属する事業者やその就業者を対象とした研修を開催
- 弁護士などと連携した相談窓口を設置

おわりに

　この手引きを通じて、カスハラ防止の重要性や具体的な対応策について理解を深めていただき、基本方針や対応マニュアルを作成していただくようお願いします。

　巻末に添付したチェックリストは、事業者、就業者それぞれが対応状況を点検し、改善点を見つけるためのツールです。ぜひ積極的に活用し、カスハラ防止に役立ててください。

　また、併せて御紹介した「カスハラ防止対策の支援情報」の各サイトでは、県や国の支援情報や具体的取組事例等が掲載されています。
　定期的に御覧いただくことで、より効果的な防止対策の推進につながります。

　皆様の職場からカスハラ被害がなくなり、安全・安心な職場環境が実現されることを期待しています。

別添1　基本方針ひな形　<u>※適宜修正して御利用ください。</u>

（1）事業者向け（再掲）

○○株式会社　カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

当社においては、お客様からいただく御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービス向上に努めております。お客様からいただく御意見や御要望は、サービスの改善、品質向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、一部のお客様の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。

これらは、従業員の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

当社においては、カスタマーハラスメントを「お客様からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、従業員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動】

- そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償要求
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 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）
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※例示であり、これらに限られるものではありません。

お客様からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、従業員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、以降のサービス提供を中止させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員へのケアを行うとともに、従業員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

以上

○年○月　○○○（事業者名）

（2）―1 事業者団体向け

○○団体　カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

当団体においては、お客様からいただく御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービス向上に努めております。お客様からいただく御意見や御要望は、サービスの改善、品質向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、一部のお客様の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。

これらは、当団体に所属する事業者に雇用されている従業員の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

当団体においては、カスタマーハラスメントを「お客様からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、従業員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動】

- そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償要求
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 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）
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※例示であり、これらに限られるものではありません。

また、当団体として、所属する事業者が行うカスタマーハラスメントの防止の取組について、必要な助言や協力を行うとともに、事業者間の情報共有体制を整備するなど、事業者を全力で支援してまいります。

以上

○年○月　○○○（事業者団体名）

（2）―2 事業者団体向け（所属事業者への配布用）

カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

当社においては、お客様からいただく御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービス向上に努めております。お客様からいただく御意見や御要望は、サービスの改善、品質向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、一部のお客様の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。

これらは、従業員の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

当社においては、カスタマーハラスメントを「お客様からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、従業員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動】

- そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償要求
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 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）
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※例示であり、これらに限られるものではありません。

お客様からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、従業員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、以降のサービス提供を中止させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた従業員へのケアを行うとともに、従業員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、所属する○○団体と連携し、カスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

以上

○年○月　○○○（事業者名）
（○○団体会員）

（3）個人事業主向け

カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

当店は、お客様からいただく御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービス向上に努めております。お客様からいただく御意見や御要望は、サービスの改善、品質向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、一部のお客様の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。

これらは、私の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

当店は、カスタマーハラスメントを「お客様からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、従業員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動】

- そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償要求
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 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）
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※例示であり、これらに限られるものではありません。

お客様からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、毅然とした対応を行うとともに、必要に応じて、以降のサービス提供を中止したり、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

以上

〇年〇月　〇〇〇（店名）

（4）ボランティア団体向け

○○団体　カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

当団体においては、地域や支援対象の皆様からいただく御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、ボランティア活動の質の向上と信頼関係の構築に努めております。皆様からいただく御意見や御要望は、活動の改善やよりよい支援につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、一部の方からの言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。

これらは、ボランティアの人格と尊厳を傷付け、活動環境を悪化させるだけでなく、活動の継続にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

当団体においては、カスタマーハラスメントを「地域や支援対象の皆様からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、ボランティアの活動環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動】

- そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償要求
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 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）
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※例示であり、これらに限られるものではありません。

地域や支援対象の皆様からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、ボランティアを守るために、放置することなく毅然とした対応を行います。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けたボランティアへのケアを行うとともに、埼玉県が実施するセミナーへの参加や、相談窓口への相談を行うなど、カスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

以上

○年○月　○○○（団体名）

（5）自治会・町内会向け

○○自治会・町内会　カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

当自治会（町内会）においては、地域住民の皆様からいただく御意見や御要望は、私たちが行う地域活動にとって大切なものと考えています。

一方で、一部の方からの言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。

これらは、会員の人格と尊厳を傷付け、当自治会（町内会）の活動環境を悪化させるだけでなく、活動の継続にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

当自治会（町内会）においては、カスタマーハラスメントを「地域住民の方からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、会員の活動環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動】

- そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 不当な損害賠償要求
- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 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）
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※例示であり、これらに限られるものではありません。

地域住民の方からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、会員を守るために、放置することなく毅然とした対応を行います。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた会員へのケアを行うとともに、埼玉県が実施するセミナーへの参加や、相談窓口への相談を行うなど、カスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

以上

○年○月　○○○（○○自治会・町内会名）

別添2　チェックリスト

（1）事業者向け

■事前対応

□　組織のトップ等がカスハラの防止への取組姿勢を示す基本方針を作成しているか。

□　基本方針を就業者に周知・啓発しているか。

□　基本方針を公表しているか。

□　現場においてカスハラが発生した際の対処の内容を定めているか。
（例）複数対応、顧客等とのやり取りの記録　など

□　特に悪質なカスハラ等への対処方針を定め、体制を整備しているか。
（例）警告文の発出、商品の販売をしない、店舗への出入り禁止、犯罪に該当し得る言動に対する警察への通報・相談　など

□　対処の内容等について、対応マニュアルの作成や研修の実施等により、就業者に周知しているか。

□　就業者からの相談に対応する窓口もしくは担当者をあらかじめ定めているか。

□　相談窓口もしくは相談担当者について、就業者全員に周知しているか。

□　相談窓口の担当者が適切に対応できるよう、対応マニュアルの作成や研修の実施等をしているか。

□　相談してきた就業者のプライバシーを守るための必要な措置を講じ、就業者に周知しているか。

□　相談したことを理由として、解雇など不利益な取扱いをしない旨を定め、就業者に周知しているか。

□　就業者に対し、自社・自団体の商品・サービスをよく理解させ、顧客等への対応力の向上を深めるため、研修などの取組を行っているか。

□ 就業者に対し、消費者の心理や、顧客等となる障害者や認知症患者の特性等について理解させるため、研修などの取組を行っているか。

■発生時の対応

□ 就業者から報告・相談があった場合、事実関係を迅速かつ正確に確認しているか。

■事後対応

□ カスハラの被害を受けた就業者に対する配慮のための措置を行っているか。
（例）被害者と行為者を引き離す、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応 など

□ 同様の問題が発生することを防ぐ再発防止策を講じているか。
（例）基本方針の再周知・啓発、就業者への研修・講習の実施 など

□ カスハラ事案について、関係部門で共有しているか。

□ 就業者に対しアンケート調査やヒアリングを実施するなど、カスハラ防止に当たって現場の状況を把握し、必要な見直しの検討を行っているか。

■事業者間取引（BtoB）のカスハラについて

□ 自社・自団体の就業者が取引先等でのカスハラを疑われた場合の事実確認など、他の事業者からの必要な協力の求めに応じているか。

□ 協力を求めてきた他の事業者に対し、契約解除など不利益な取扱いを行っていないか。

□ 事実関係を確認するなど協力した就業者に対し、解雇など不利益な取扱いを行わないことを定め、就業者に周知しているか

（2）就業者向け

- □ 自社・自団体のカスハラに関する基本方針を理解し、遵守しているか。
- □ 顧客等の正当な権利を尊重しているか。
- □ カスハラが発生した際の初期対応の方法を理解しているか。
- □ カスハラが発生した際の報告方法等を知っているか。
- □ カスハラの相談窓口もしくは相談担当者について知っているか。
- □ カスハラへの対処に関する研修等を受講しているか。
- □ 顧客等への対応において、カスハラの防止に資する行動をとっているか。
  （例）自社・自団体の商品・サービスへの理解、顧客等への対応力の向上、消費者心理・顧客等となる障害者や認知症患者の特性についての理解　など
- □ カスハラ防止に当たり、事業者が実施するアンケート調査やヒアリングに協力しているか。
- □ 自身がカスハラ被害を受けた場合、１人で抱え込むことなく、上司や相談窓口等に報告・相談しているか。
- □ 同僚がカスハラを受けている状況を黙認していないか。
- □ 事業者間取引（BtoB）のカスハラにおいて、事実関係の確認など、協力の求めに応じているか。

別添3　カスハラ防止対策の支援情報

(1)「埼玉県カスタマーハラスメント防止対策」専用ページ

埼玉県カスタマーハラスメント防止条例や指針、ポスター等の啓発物データを掲載しています。

県の支援事業や取組事例等についても、随時御紹介していきます。

https://www.pref.saitama.lg.jp/a0809/customerharassment/bousitaisaku.html

(2)厚生労働省「あかるい職場応援団」

カスハラ防止対策に取り組んでいる企業等の事例や、企業向けマニュアル、リーフレット等が掲載されています。

https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/customer hara index

(3)厚生労働省

「業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援」スーパーマーケット業編

上記(2)の中で、スーパーマーケット業界におけるカスハラの実態調査や業界企業へのヒアリングを踏まえ、カスハラに対する業界団体等の傘下の企業の共通の方針や、企業が取り組むべき対策が具体的に記載されています。

https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/customer_hara_index/customer hara industry

(4)農林水産省・厚生労働省

「～飲食店のための～カスタマーハラスメント対策ガイドライン」

飲食店におけるカスタマーハラスメントへの対策についてのガイドラインが掲載されています。

https://www.maff.go.jp/j/shokusan/gaisyoku/kasuhara taisaku.html

埼玉県カスタマーハラスメント防止に関する基本方針・対応マニュアル
作成のための手引き〈事業者・事業者団体向け〉

発行　埼玉県 産業労働部 雇用・人材戦略課
問合先　〒330-9301 埼玉県さいたま市浦和区高砂3－15－1
電話番号　048－830－4518
FAX 番号　048－830－4821
令和8年3月　発行