

カスタマーハラスメント防止マニュアル

作成日：令和 7 年 9 月 19 日

周知日：令和 7 年 9 月 22 日

(合同会社 Twiddy)

目次

1. 目的（背景／組織的対応の必要性／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（顧客等／従業員／著しい迷惑行為の例）
3. カスタマーハラスメントに対する基本方針（社内・社外周知を含む）
4. 顧客対応の考え方（基本的な心構え／初期対応／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（判断基準／標準フロー／警察等との連携／
行為別対応例）
6. 社内体制（相談窓口／再発防止の取組／研修の実施）
7. 企業間取引でのハラスメントの禁止（基本姿勢／禁止／事実確認）
8. 記録・個人情報の取扱い（保存期間・管理方法）
9. 周知（社内・社外）
10. 改訂・見直し（改訂履歴の付記）

付録 A: 対応記録シート／付録 B: 電話・メール対応テンプレ／付録 C: 社内研
修記録シート

1. 目的

(1) 背景

近年、顧客等による著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント。以下「カスハラ」)が社会課題化している。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、都内事業者にかスハラ防止に向けた措置が求められている。

(2) 組織的対応の必要性

カスハラは、従業員(将来雇用を含む)の尊厳を傷つけ、就業環境を害する。当社は個人の裁量に委ねず、**統一的な判断基準と標準手順**を定め、**記録と外部連携**を通じて組織的に対応する。

当社では、映像制作等の事業を行うにあたり、正当なご意見には誠実に対応しつつ、**暴言・威嚇・過度な要求等**から就業環境と事業継続を守るため、カスタマーハラスメント対策に取り組む。

(3) マニュアルの位置づけ

本マニュアルは、カスハラの、**定義／基本方針／判断基準／対応手順／体制／周知方法**を定める基準文書であり、年1回以上、必要に応じ随時見直す。

2. カスタマーハラスメントの定義

(1)カスハラ の定義

当社はカスハラを「顧客等から当社で働く者に対して行われる著しい迷惑行為で、就業環境を害するもの」と定義する。

(2)その他用語の定義

- ・「顧客等」：発注者、委託元、取引先、視聴者・問い合わせ者、その他当社事業に相当な関係を有し対応が必要な者をいう。
- ・「従業員」：当社で働くすべての者をいう。役員、正社員のほか、アルバイト、嘱託社員や派遣等、当社の事業活動に密接に関わる業務委託先のスタッフを含む。

(3)著しい迷惑行為の例(例示であり限定しない)

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・従業員の人格の否定や差別的発言
- ・土下座の要求、不当・過剰・不合理な要求
- ・長時間の拘束、執拗な反復連絡
- ・SNS での晒し・名誉毀損(無断録音・無断撮影・拡散によるものを含む)
- ・性的言動(セクハラ)、SOGI ハラ、その他社会通念上著しく不相当な言動

※「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

「就業環境を害する」とは、従業員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、従業員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることを指す。

判断に当たっては、平均的な就業者が同様の状況で当該行為を受けた場合、社会一般の就業者が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じたと感じる行為であるかどうかを基準とする。

3. カスタマーハラスメントに対する基本方針

合同会社 Twiddy 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. 目的

当社は、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、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、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の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悪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で、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、合同会社 Twiddy における「カスタマーハラスメント基本方針」を定めました。

2. 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。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
 - ・暴言・侮辱・誹謗中傷
 - ・威嚇・脅迫
 - ・従業員の、人格の否定や差別的発言、侮辱・誹謗中傷
 - ・土下座の要求、不当・過剰・不合理な要求
 - ・長時間の拘束、執拗な反復連絡
 - ・SNS での晒し・名誉毀損(、無断録音・無断撮影・拡散によるものを含む)
 - ・性的言動(セクハラ)、SOGI ハラ、その他社会通念上著しく不相当な言動
- ※「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への対応(社内)

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。

・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（社労士、弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

作成日：令和 7 年 9 月 19 日

合同会社 Twiddy

4. 顧客対応の考え方

(1) 基本的な心構え

- ・傾聴・事実確認・限定的な謝意の表明（不快感を与えた事実があるとき）
- ・感情的対立を避け、要求の特定と論点整理を重視する

(2) クレームの初期対応

当社においては、カスハラを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する。

- ①サービスの不具合等を起因とした顧客等からの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。
- ②要求内容を明確にしたうえで、対応の可否を検討する。
- ③5W1Hで状況把握により正確な事実関係を確認する。
→記録開始（メール保存、通話メモ・録音、SNS スクショ）
- ④対応困難な場合は交替・中断の提案を行い、後段の組織対応に備える

(3) 顧客等の権利の尊重

- ・顧客等の適正な権利（説明を受ける権利、適切な対応を求める権利）を尊重しつつ、過剰・不当な要求には応じない

5. カスタマーハラスメントへの対応

当社においては、「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、カスハラとして毅然とした対応をとる。

カスハラの判断は、要求の態様、内容、時間・頻度・回数、妥当性、就業環境等への影響に着目し、従業員の就業環境を害する行為であるか検討する。

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する。

(1) 判断基準(多面的評価)

- ・態様: 暴力行為、暴言、威嚇、脅迫、差別、晒し等の有無
- ・内容: 不当金銭要求、土下座強要、従業員処分強要 等
- ・時間・頻度・回数: 深夜・早朝連絡、長時間拘束、反復継続
- ・影響: 就業環境や安全衛生への影響度
- ・妥当性: 社会通念上の合理性の有無

(2) 標準フロー

①一次対応(現場従事者)

- ・顧客等のクレームが止まらない、大声を上げ続ける、従業員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。

②二次対応(管理者)

- ・一次対応者からの報告を踏まえ、顧客等からも聴き取りを行う。カスハラに該当すると判断した場合、対応を変わり、一次対応者を顧客等から遠ざけ、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」を顧客等に伝え、これ以上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

- ・管理者は、膠着状態に陥って「15分」を目安に対応の中止を宣言し、中止する。それでも迷惑行為が続く場合は、警告の上、退去を命令する。顧客等が暴力をふ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。
- 対応終了宣言

④組織対応

- ・外部専門家へ相談、書面回答等を検討
- ・公的機関連携: 危険・犯罪兆候→110 番(緊急)、助言→#9110(警察相談)
- ・事後処理: 記録の保存、再発防止策の検討・研修・改訂

(3)警察・関係機関連携

- ・危険の切迫時は 110 番、緊急性は低いが助言が必要な場合は#9110(警察相談専用電話)に相談する

(4)行為別対応例

- ・暴言・侮辱: 要求の特定→不当要求は不可を明確化→中止要請→対応終了
- ・執拗な反復連絡: 回数・時間帯を記録→注意喚起→継続なら終了宣言
- ・土下座の要求: 即時に不可能の旨を伝え、速やかに終了宣言
- ・暴行・脅迫: 安全確保を最優先、即時 110 番、証拠保全
- ・SNS 晒し: 証拠保存、削除要請・差止検討、法的助言の取得

6. 社内体制

(1) 相談窓口の設置

・責任者兼相談窓口: 代表社員(郡司 宗幸)

電話: 080-3519-4042 / メール: muneyuki.gunji@gmail.com

・相談方法: メール / オンライン / 対面

※相談者のプライバシーを保護し、不利益な取扱いはしない。

(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り組みを実施します。

① 周知

従業員に向けて注意喚起等のメッセージを発信する。

② 事案発生時の原因分析

・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。

・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 対策

・事例発生に関わらず定期的な研修を実施する。

・社内研修に加え、社外セミナー等も活用する。

(3) 研修の実施

- ・経営者、管理職を含む全従業員を対象に、年1回以上の社内研修を実施する(集合形式またはオンライン形式を可とする)。
- ・研修では、以下の事項を基本とし、事例研究やロールプレイングを交えながら、実践的に学べる内容とする。

- ① カスタマーハラスメントに関する基本知識(定義・判断基準等)
- ② クレーム対応の基本的な流れと注意点
- ③ カスタマーハラスメント事案への組織的な対応方法
- ④ 対応後の従業員へのフォローアップ体制

(4) 研修の運用

① 研修計画

年1回以上、必要に応じ随時。オンライン可(講師:代表。必要に応じ外部専門家の助言要約を解説)

② 研修内容

定義・基本方針・判断基準・記録方法・行為別対応・外部連携

③ 研修記録

実施日・時間・形式・テーマ・参加者(現状は代表のみ)・成果・次回アクションをPDF 保存

7. 企業間取引でのハラスメントの禁止

(1) 基本姿勢

- ・取引先と相互に適正な関係を保ち、優越的地位の濫用等を行わない。
- ・過大な要求、私的負担の強要、人格否定的言動を行わない。

(2) 当社から取引先へのカスハラ疑い時

- ・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、適切な情報提供と調査協力を行う。
- ・カスハラを行った従業員に対して適切な措置をとる。具体的には、取引先と連携して、対応策を共同で検討する。

(3) 取引先から当社へのカスハラ疑い時

- ・従業員からの相談に対応する。
- ・取引先企業に対して事実関係の確認の協力を依頼する。
- ・カスハラ行為が確認された場合、取引先と連携して、適切な措置をとるための対応策を共同で検討する。
- ・必要に応じ外部専門家の助言を求める。

8. 記録・個人情報の取扱い

- ・記録の目的外利用を禁止し、アクセス権限を限定する。
- ・保存期間は、5 年とする。ただし、法令・契約に応じ延長することもある。
- ・記録の例：メール・通話録音・SNS スクショ・時系列メモ・請求等の書面

9. 周知(社内・社外)

(1) 社内周知

- ・紙での掲示
- ・マニュアル PDF データを共有フォルダに格納、将来の入社時配布。**既読・配布記録を保存**

(2) 社外周知

- ・HP に「カスタマーハラスメント防止方針」ページを設置し、**基本方針の記載＋本マニュアル PDF のリンク**を掲載
- ・公開直後に PC／スマホの画面スクショ、WordPress 公開日時画面をスクショし、証跡として保存

10. 改訂・見直し

・本マニュアルは、年 1 回以上の定期に見直しを行う。ただし、重大事案・法令改正・外部専門家助言時は随時改訂を行う。

・版数・改訂日・改訂点を改訂履歴に記録

付録 A：対応記録シート（簡易）

- 発生日／時：
- 相手（氏名／会社／連絡先）：
- 事実（5W1H）：
- 要求内容（特定した文言）：
- 対応者／対応経過：
- 判断（カスハラ該当性）：
- 外部連携（#9110／110 番／社労士・弁護士）：
- 結果／再発防止メモ：
- 保管場所／保存期限：

付録 B：電話・メール対応テンプレ（例）

- 【終了宣言・電話】

「これ以上のご要望にはお応えできません。本件の対応は終了いたします。」

- 【終了宣言・メール】

「繰り返しの同趣旨のご要望につきましては、これ以上の対応はいたしかねます。」

付録 C：社内研修記録シート

- 実施日・時間／形式／テーマ／講師／参加者／学び・改善点／次回アクション（PDF 保存）

【付記】

本マニュアルは、令和 7 年 9 月 9 日以降に策定し、外部専門家（あすか社会保険労務士法人）の助言を受け、令和 7 年 9 月 22 日に完成版（v1.0）として確定・公開する。