

カスタマーハラスメントに関する基本方針

厚生労働省「カスハラ防止指針」4(1)イ・4(4)・4(5) に対応

ご利用にあたって このひな形は、厚生労働省「職場におけるカスタマーハラスメント防止指針」(令和8年厚生労働省告示第51号)をもとにした一般的な例です。厚生労働省は、ひな形やマニュアルを配るだけでは措置義務を果たしたことにならず、自社の実情に合わせて調整し、自社のものとして周知する必要があるとしています。【 】部分を自店の内容に書きかえ、不要な部分は削除してください。法的助言ではありません。

【店名・会社名】(以下「当店」)は、お客様からいただくご意見・ご要望を、商品やサービスをより良くするための大切な声として受け止め、これからも誠実に対応いたします。

一方で、一部のお客様等による社会通念上許容される範囲を超えた言動は、従業員の尊厳を傷つけ、働く環境を害するものです。当店は、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、従業員を守ります。

1. カスタマーハラスメントの定義

当店は、厚生労働省の指針(令和8年厚生労働省告示第51号)にもとづき、次の3つをすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

- ① お客様、取引先、施設の利用者など(以下「お客様等」)の言動であって、
- ② 当店の業務の性質などに照らして、社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
- ③ 従業員の就業環境が害されるもの

店頭での言動だけでなく、電話、メール、SNSなどインターネット上で行われるものも含まれます。

客観的にみて社会通念上許容される範囲の正当なご意見・ご要望や、障害のある方からの合理的配慮のお求めは、カスタマーハラスメントにはあたりません。

2. カスタマーハラスメントにあたる行為の例(これらに限りません)

【要求の内容が不当なもの】

- ・理由のない要求、商品やサービスと関係のない要求(性的な要求、従業員のプライバシーに関わる要求など)
- ・契約やサービスの内容を著しく超える要求、対応が著しく困難または不可能な要求
- ・商品やサービスと関係のない、不当な損害賠償の要求

【要求の手段・態様が不当なもの】

- ・殴る、蹴る、物を投げつける、つばを吐きかけるなどの身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、侮辱、暴言、人格を否定する発言、土下座の強要
- ・SNSなどへの悪評の投稿をほのめかして脅すこと、従業員の写真やプライバシーに関する情報の投稿、無断での撮影
- ・大声で従業員や周囲を威圧すること
- ・同じ質問や要求を執拗に繰り返すこと、同様のメール等を繰り返し送ること
- ・長時間の居座りや電話で従業員を拘束すること、退去のお願いに応じないこと

3. カスタマーハラスメントへの対応

・カスタマーハラスメントにあたりと判断した場合は、対応を打ち切り、以後の商品の販売やサービスの提供をお断りすることがあります。

・特に悪質な場合は、警告文の送付、店舗への出入りのお断り、警察への通報、弁護士への相談など、法令にもとづき毅然と対応します。

・事実を正確に確認するため、やり取りを録音・録画することがあります。

4. 従業員を守るための取組

- ・従業員を一人で対応させず、責任者が代わって対応します。
- ・相談窓口を設け、パート・アルバイトを含むすべての従業員に知らせます。
- ・相談した人のプライバシーを守り、相談したことや事実確認に協力したことなどを理由に、不利益な取扱いをしません。
- ・被害を受けた従業員の心身のケアを最優先し、再発の防止に取り組みます。
- ・この方針と対応方法を、すべての従業員に周知し、研修を行います。

5. 当店の従業員の行動

当店の従業員も、取引先など他社の従業員に対して、カスタマーハラスメントにあたる言動をしません。

6. お客様へのお願い

大多数のお客様には、日頃より当店をご理解・ご利用いただき、心より感謝申し上げます。これからも安心してご利用いただける店であり続けるため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

制定日：【 年 月 日】

【店名・会社名】 代表者：【役職・氏名】