

カスタマーハラスメントへの対応

(1)対応フロー

カスハラが疑われる行為に対しては、以下のフローを参考に対応します。なお、カスハラの態様は様々であり、事案によっては、直ちにカスハラと判断すべきケースや、即座に警察に通報すべきケース、順を追った対応ができないケースもあります。実際の対応に当たっては、その時の状況を十分に考慮し個別の事案に応じて、適切に対応してください。

(2)初期対応(組織対応の基本的なポイント)

カスハラが疑われる行為に対しては、組織での対応を基本とします。カスハラが疑われる行為を受けた従業員は、一旦中座するなどして、速やかに代表者へ相談・報告します。代表者は、その報告を踏まえて組織対応に移行します。

ア 複数人で対応

組織で対応することを明確にするため、代表者は複数人での対応を指示します。相手が1人の場合は、2人で対応します(1人は応対、もう1人は記録)。相手が複数の場合、できる限り同数以上の複数人で対応します。相手が多数の場合、相手の人数を必要最小限(当事者、代表者など)に制限して対応します。なお、電話対応では、複数人が同時に応対することはできませんが、通話中の指示、対応従業員の交代などを通じて、組織として複数人が関与します。

イ 相手の主張の傾聴

顧客、取引先その他当社の事業に関係する方(以下、関与先等)が意図せず感情的な発言をすることも想定されます。また、こちらの冷静さを欠いた感情的な発言が相手のカスハラ行為につながる可能性もあります。相手の主張を傾聴し、時には寄り添いながら相手の主張を正確に聴き取ります。傾聴することで、**相手が置かれた状況・背景を丁寧に把握することが大切です。**ただし、**暴力や暴言などの行為を許容するものではなく、職員がこれに耐える必要はないことは当然です。**

ウ 要求内容の特定

適切な解決策を提示する、又は要求に応じるかを判断するためには、関与先等が何を求めているのかを特定する必要があります。初期対応では、まずは話を聴いた上で、**要求内容を特定することが重要です。**また、議論が拡散しないよう、要求内容を特定した上で、**議論を限定することは有効です。**

エ 事実関係の確認

問題の本質を明確にした適切な対応を行うため、**5W1H(いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように)**により**正確な事実関係を確認**します。提供したサービスの瑕疵・過失の有

カスタマーハラスメントへの対応

無や、提供するサービスの内容との関係性の有無は、カスハラか否かを判断する上でも必要です。

オ 対応内容の記録・情報共有

関与先等との対応内容を可能な限り詳細に記録します。記録する内容は、5W1Hをしっかり意識した上で、時系列に記録します。対応の終了や退去要求等を行った場合もその経緯を詳細に記録します。記録は、部署内及び関係部署で情報共有します。

(3)カスハラの判断

初期対応から個別の事情に十分配慮し、真摯かつ丁寧に対応しているにもかかわらず、カスハラが疑われる行為が続く場合、代表者は、対応従業員や周囲の従業員から聴き取りを行う、対応内容の記録を確認するなどにより、事実関係を確認し、カスハラに該当するか判断します。判断に当たっては、①手段・態様、②要求内容、③時間・回数・頻度に着目し、従業員の勤務環境を害する行為であるかを検討します（具体的な行為類型は、カスタマーハラスメントに対する基本方針2を参照）。

① 手段・態様

要求内容を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である。

例

・侮辱的な暴言、差別的・性的な言動、暴行や脅迫を伴う苦情は、社会通念上、正当なクレームの範囲を逸脱している。

② 要求内容

関与先等の主張に関して、事実関係や因果関係を踏まえて、要求内容が妥当性を欠く。

例

・土下座での謝罪要求は社会通念上、度を越えた要求である。

③ 時間・回数・頻度

時間・回数・頻度が、社会通念上、不相当である。

例

・生命・財産に関わる緊急時を除く早朝・深夜の苦情（業務時間内である場合を除く）や、長時間の拘束は、社会通念上、適切ではない。

なお、これらは絶対的な基準ではなく、機械的な運用や判断とならないよう留意が必要です。業務の内容や現場ごとの特質、その時の状況を踏まえ、①②③を総合的に考慮した結果、従業員の勤務環境が害されるといえる場合は、カスハラと判断します。

カスタマーハラスメントへの対応

(4)対応終了

初期対応から個別の事情に十分配慮し、真摯かつ丁寧に対応したにもかかわらず、カスハラ行為が続く、このまま対応を継続すると業務に支障が生じると代表者が判断した場合、以下の手順を踏んで対応を終了します。その際は、相手の挑発に乗らず、冷静・沈着に対応することが重要です。

① 対応終了の手順

ア 対応終了を検討する

組織的な判断とするため、代表者を含めた複数人で検討します。

イ 相手の行為の中止を要請する

行為をやめるよう相手に伝えます(複数回繰り返す。)

ウ 警告する

相手に対し、カスハラを継続するのであれば、対応を終了する旨を警告します(複数回繰り返す。)

エ 対応を終了する

対応を終了し、その旨を相手に伝えます。

オ 情報を共有する

対応の終了を行った後は、相手が関係部署(本社等)に来社や電話をすることも想定されるため、関係部署に確実に情報共有を行います。

② 対応終了までの目安時間

代表者は、対応終了までの目安時間を設定します。その際には、業務の内容や現場ごとの特質を考慮し、下記の例を参考に職場の状況に応じて設定します。

【対応終了までの目安時間 例】

いずれの場合も、対応終了までの間に、カスハラ判断や対応終了までの手順を踏みます。

ただし、危険性や緊急性を伴う場合は安全の確保を最優先に対応します。

以下の時間はあくまで目安であり、個別の事案に応じて柔軟に対応します。

I. 長時間の拘束: 事態が膠着してから 30 分程度

II. 暴言・威圧的な言動: 行為から15分程度

III. 侮辱的・差別的・性的な言動や明らかに違法な行為: 行為後、直ちに

※既に一度対応し、説明を尽くしている相手には「対応開始から何分」とすることも考えられます。

◇ 留意事項

実際に対応を終了する際には、業務の内容や現場ごとの特質、その時の状況を十分に考慮し、目安どおりの時間で対応を終了してよいか、個別の事案に応じた、適切な判断が必要です。また、対応を終了する場合は、別の機会・手段を設けることなども含め、個別の事案に応じて、適切に判断することが必要です。

カスタマーハラスメントへの対応

(5)退去要求(警備や警察との連携)

① 退去要求の流れ

相手がカスハラ行為をやめず、社内・店舗内の秩序維持に支障が生じる場合、代表者に報告し、代表者が現認等により、業務の円滑な遂行に支障が生じることを確認した上で、行為者に退去を要求します。

② 警察への通報

退去要求及び退去命令を行っても行為者が従わない場合は、代表者が判断の上、**警察に通報**します。また、カスハラには、暴行・脅迫等、刑法等による処罰対象となる行為が含まれています。**明らかな犯罪行為があるなど、危険性や緊急性が伴う場合は、直ちに警察へ通報**します(初期対応の場合も同様です。)

(6)発生後の従業員へのメンタルケア

代表者は、カスハラを受けた従業員のメンタルケアに取り組みます。代表者は、カスハラを受けた従業員にメンタル不調の兆候がある場合、専門の医療機関への受診を促します。

(7)従業員自身がカスハラをしないために

従業員がカスハラへの対応について理解を深め、**自らもカスハラを行わないことは極めて重要**です。カスハラ行為は、当社の信用失墜行為となります。**業務の受託事業者等の就業者に対して、過剰な要求や威圧的な言動などを取ることはカスハラに該当するものであり、行ってはいけません。**