

カスタマーハラスメント対策マニュアル

令和7年12月
医療法人社団醫光会

目次

1 はじめに

- (1) カスタマーハラスメント対策の背景
- (2) 組織的な対応の必要性
- (3) 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

3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

4 患者・家族対応の考え方

- (1) 基本的な心構え
- (2) 不満・クレームの初期対応
- (3) 患者・家族等の権利の尊重と医療従事者の安全確保

5 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントの判断（医療現場の特殊性への配慮）
- (2) カスタマーハラスメントへの対応の流れ（訪問時の対応を含む）
- (3) 警察・専門機関との連携
- (4) 行為別の対応例

6 社内体制

- (1) 相談窓口の設置と心のケア
- (2) 再発防止の取組
- (3) 研修の実施

7 企業間取引でのハラスメントの禁止

- (1) ハラスメント防止の基本姿勢
- (2) 取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止
- (3) カスタマーハラスメントの事実確認

8 参考資料

- (1) 110 番について
- (2) #9110 について

1 はじめに

(1) カスタマーハラスメント対策の背景

近年、カスタマーハラスメントが深刻な課題となっています。厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査」では、過去3年間に「カスタマーハラスメントを受けた」と回答した労働者は全労働者のうち10.8%と、パワーハラスメントに次いで多い状況です。

特に訪問診療という特性上、スタッフが患者様・ご家族の私的な空間である自宅等に伺うため、予期せぬトラブルや精神的・身体的な危険に直面するリスクが通常よりも高いことが懸念されます。

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、都内で事業を行う事業者に対して、カスタマーハラスメントの防止に向けた措置が求められています。

令和7年11月には、当法人の従業員に対する著しい迷惑行為が確認されており、患者様・ご家族からの医療の提供を妨げる行為、または従業員の就業環境を害する行為をカスタマーハラスメントと捉え、対策を強化することとしました。

(2) 組織的な対応の必要性

カスタマーハラスメントは、従業員に精神的・身体的苦痛を与え、その尊厳や人格を傷つける行為です。特に医療従事者は、生命に関わる仕事という性質上、ストレスを抱えやすいため、そのケアは重要です。従業員一人ひとりをカスタマーハラスメントから守り、その能力を十分に発揮できるよう、良好な就業環境をつくること、質の高い医療サービスを継続的に提供するための基盤となります。

当法人においては、現場の従業員任せにすることなく、あらかじめ統一的な対応方法を定めるなど、組織的なカスタマーハラスメント対策に取り組み、安全確保を最優先します。

(3) マニュアルの位置づけ

本マニュアルでは、カスタマーハラスメントの定義、カスタマーハラスメントに対する基本方針、当法人における判断基準や対応例、社内体制などを示します。

2 カスタマーハラスメントの定義

当法人においては、カスタマーハラスメントを「患者・ご家族等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。

【カスタマーハラスメントの定義イメージ】



(資料) 東京都「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル」より
「顧客等（患者・ご家族等と読み替えます）」とは、当法人の患者様、そのご家族、医療介護関係者、その他当法人の業務に相当な関係を有する人、円滑な業務の遂行に当たって対応が必要な人を指します。

「従業員」とは、当法人で働く人全てを指します。医師、看護師、医療事務、ドライバー、その他職員、嘱託社員や派遣社員なども含まれます。

「著しい迷惑行為」とは、以下のような行為を指します。ただし、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。(医療現場、訪問診療の特性に合わせた例を含む)

【著しい迷惑行為の例】

- ・暴力行為：
診療器具を投げつける、胸ぐらをつかむなど。
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷：
「ヤブ医者」「使えない看護師」などの侮辱、人格を否定する発言。
- ・威嚇・脅迫：
「訴えるぞ」「家に押しかけるぞ」などの言動。
- ・長時間の拘束：
診療時間外（早朝・深夜を含む）の執拗な呼び出し、居宅での診療時間外の拘束。
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要：
 - ・土下座の要求や書面での謝罪の強要。
 - ・専門外・法外な要求（法令で禁止されている医療行為の強要など）。
 - ・必要性のない高額な金銭や物品の要求。
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
 - ・従業員の個人情報や自宅住所を教えるよう要求する行為。
 - ・訪問診療先の自宅等でのプライベートな雑用や介助の強要。
 - ・感染症対策を無視した対応の強要。
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為。

・従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為（ストーカー行為）など。

※「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します。

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します。

3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

当法人においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

医療法人社団醫光会「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当法人は、「〇〇の実現」という基本理念の下、安全・安心な医療サービスを提供するため、患者様・ご家族の要望に真摯に対応し、より質の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お寄せいただくご意見・ご要望は、当法人のサービス改善において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の患者様・ご家族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または医療提供を妨げる行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、医療提供の安全性・継続性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、患者様への安心で質の高い医療の提供の継続につながると考え、当法人における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当法人におけるカスタマーハラスメントの定義

当法人では、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：

診療器具を投げつける、胸ぐらをつかむなど。

- ・暴言・侮辱・誹謗中傷：

「ヤブ医者」「使えない看護師」などの侮辱、人格を否定する発言。

- ・威嚇・脅迫：

「訴えるぞ」「家に押しかけるぞ」などの言動。

- ・長時間の拘束：

診療時間外（早朝・深夜を含む）の執拗な呼び出し、居宅での診療時間外の拘束。

- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要：

- ・土下座の要求や書面での謝罪の強要。

- ・専門外・法外な要求（法令で禁止されている医療行為の強要など）。

- ・必要性のない高額な金銭や物品の要求。

- ・合理性を欠く不当・過剰な要求

- ・従業員の個人情報や自宅住所を教えるよう要求する行為。

- ・訪問診療先の自宅等でのプライベートな雑用や介助の強要。
- ・感染症対策を無視した対応の強要。
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為。
- ・従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為（ストーカー行為）など。

※「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します。

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します。

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、心身の健康を最優先し、従業員のケアを迅速に行います。
- ・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（特に訪問診療の特性を踏まえた研修）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、患者様の病状や診療継続の必要性も考慮しつつ、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当法人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、以降の診療やサービスの提供を（段階的に）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（弁護士等）と連携の上法的措置も含め毅然と対応します。

4 患者・家族対応の考え方

(1) 基本的な心構え

患者様・ご家族から寄せられるクレームの全てがカスタマーハラスメントではありません。医療行為や接遇に関する正当なクレームは、医療の質向上につながる貴重な機会でもあります。

当法人においては、以下の基本的な心構えに基づき、適切な顧客対応を実現します。

①気持ちを理解して傾聴する

患者様・ご家族の不安や孤独感、病状への焦燥など、心理的な背景を特に推し測り傾聴する

②誠実に対応する

清潔感のある服装と丁寧な言葉遣いを徹底し、不誠実な言動をしない。

③共感を伝える

「ご不安なお気持ち、良く分かります」「〇〇（病状）で大変でしたね」など、病状や状況に寄り添った共感を示す。

④限定的な謝罪を行う

責任が不明確な初期段階では、「ご心配をおかけし、申し訳ございません」など、限定的な謝罪にとどめる。医療過誤を認めるような発言は避ける。

⑤対応者を代わる

怒りが収まらない場合、躊躇せずチーム内や上長に報告・相談し、対応を代わる。訪問先で単独で感情的な状態に陥ることを避ける。

⑥安全確保を優先する

危険を感じた場合は、即座に身の安全を確保し、（特に訪問先は）退出・避難を最優先する

(2) 不満・クレームの初期対応

当法人においては、カスタマーハラスメントを未然に防止するため、患者様・ご家族からのクレームの初期段階で、以下のとおり対応します。

- ① 患者・家族に寄り添う：
傾聴し、時には寄り添いながら主張を正確に聞き取る。医療行為の特性を理解した上での要求か、感情的なものかを見極める。
- ② 要求内容を特定する：
要求内容を明確に特定し、議論を限定する。「どうしてほしいのか」を具体的に確認する。
- ③ 事実関係を確認する：
5W1Hにより正確な事実関係を確認する。事実を確認しないまま、安易に要求内容を認める発言はしない。組織的な調査が必要な場合は、調査を行った上で回答する旨を具体的に伝える。
- ④ 複数人で対応する
 - ・原則、複数人（チーム）で対応する。単独での訪問時も、電話やオンライン等で組織と連携できる体制を確保する。
 - ・訪問先でクレーム対応が深刻化した場合、安全確保を最優先に、もう一人のスタッフ（医師・看護師・事務スタッフなど）が対応を代わる。
 - ・単独で、または管理権が及ばない場所での長期にわたる対応は避ける。
- ⑤ 対応場所を選定する
 - ・自宅等での対応中に危険を感じた場合、安全を確保できる場所（車内、近隣の公共施設、クリニックなど）への移動を提案する。移動が困難な場合は、その場から速やかに退出することを検討する。
 - ・電話でのクレーム対応の場合、要求が著しく相当性を欠く内容であれば、1人で抱え込まず上司に代わる。
- ⑥ 対応内容を記録・情報共有する
 - ・対応内容を可能な限り詳細に記録し、速やかに部署内、主治医、管理者間で情報共有する。
 - ・患者様・ご家族との会話を可能な限り録音（ボイスレコーダー、スマートフォン等）する。（トラブル回避のため、事前に「事実確認のため録音させていただきます」と伝達することが望ましいが、緊急時は同意を得ずに行動し、後に説明することもある）。
 - ・インターネット上でのクレームも正確に記録し、証拠として保存する。

5 カスタマーハラスメントへの対応

(1) カスタマーハラスメントの判断（医療現場の特殊性への配慮）

当法人においては、「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、カスタマーハラスメントとして毅然とした対応を行います。

判断に当たっては、患者様の病状や認知機能の状況、精神的な状態に配慮しつつ、①要求態様、②要求内容、③時間・回数・頻度に着目します。

特に訪問診療においては、「退出・避難の難しさ」「周囲の目が少ないこと」「患者様の自宅という管理権の及ばない場所」というリスクを考慮し、早めの判断と組織的対応への移行が重要です。

① 要求態様

暴力・威嚇・侮辱的な暴言、無断撮影、スタッフへの差別的・性的な言動。診療を妨害する行為。

② 要求内容

不当な金品の要求、土下座の要求、診療継続を人質にした不当な要求、専門外の危険な医療行為の強要。

③ 時間・回数・頻度

診療時間外（深夜・早朝）の執拗な電話、居宅での診療時間外の長時間の拘束、退去命令後の居座り。

(2) カスタマーハラスメントへの対応の流れ

個別の事情を十分に配慮し、真摯かつ丁寧に対応したにも関わらず、著しい迷惑行為が収まらない場合、現場責任者を含め、安全確保を最優先に組織的な対応に移行します。

① 一次対応者（現場従業員）の判断：

- ・迷惑行為が続く場合、行為の中止を求め、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。
- ・特に生命や身体の危険を感じた場合、即座に安全確保し、退出・避難を優先する。
- ・カスタマーハラスメントの可能性があると判断した場合、直ちに現場責任者または管理者へ報告し、対応の中止を含めた方針を相談する。

② 二次対応者（現場監督者）の判断

- ・一次対応者からの報告を踏まえ、患者様・ご家族からも聞き取りを行う。
- ・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を代わる。一次対応者と患者・ご家族を引き離し、従業員の安全を確保する。
- ・「組織としての最終回答であること」「これ以上の議論はできないこと」を伝達し、対応の中止を検討する。

③ 警告・退去の命令

- ・居宅での訪問診療中、膠着状態に陥り「15分」を目安に対応を中止し、その旨を患者様・ご家族に伝達する。
- ・迷惑行為が続く場合、訪問の中止、または診療契約の解除を警告する。
- ・患者様の自宅では「退去命令」はできないため、「本日の診療は終了します」「これ以上の滞在は困難です」と伝え、安全に退出する。退出を妨害された場合は、速やかに警察に通報する。
- ・暴力を振るおうとしている場合は、即座に対応を中止し、避難・通報する。

(3) 警察・専門機関との連携

暴力行為、器物破損、長時間の監禁など、身の危険を感じた場合や法的な問題が懸念される場合は、その時点で速やかに警察や外部の専門機関に通報します。

1. 対応の中止を伝える：

従業員の心理的負担や診療継続への影響を考慮し、対応の中止を伝達する。

2. 行為の中止を求める：

迷惑行為を止めるよう求める。

3. 退出・避難する（訪問診療の特殊性）：

・居宅からの退出・避難を妨害された場合、不退去罪などが成立する可能性があるため、最終警告の上、警察に通報する。

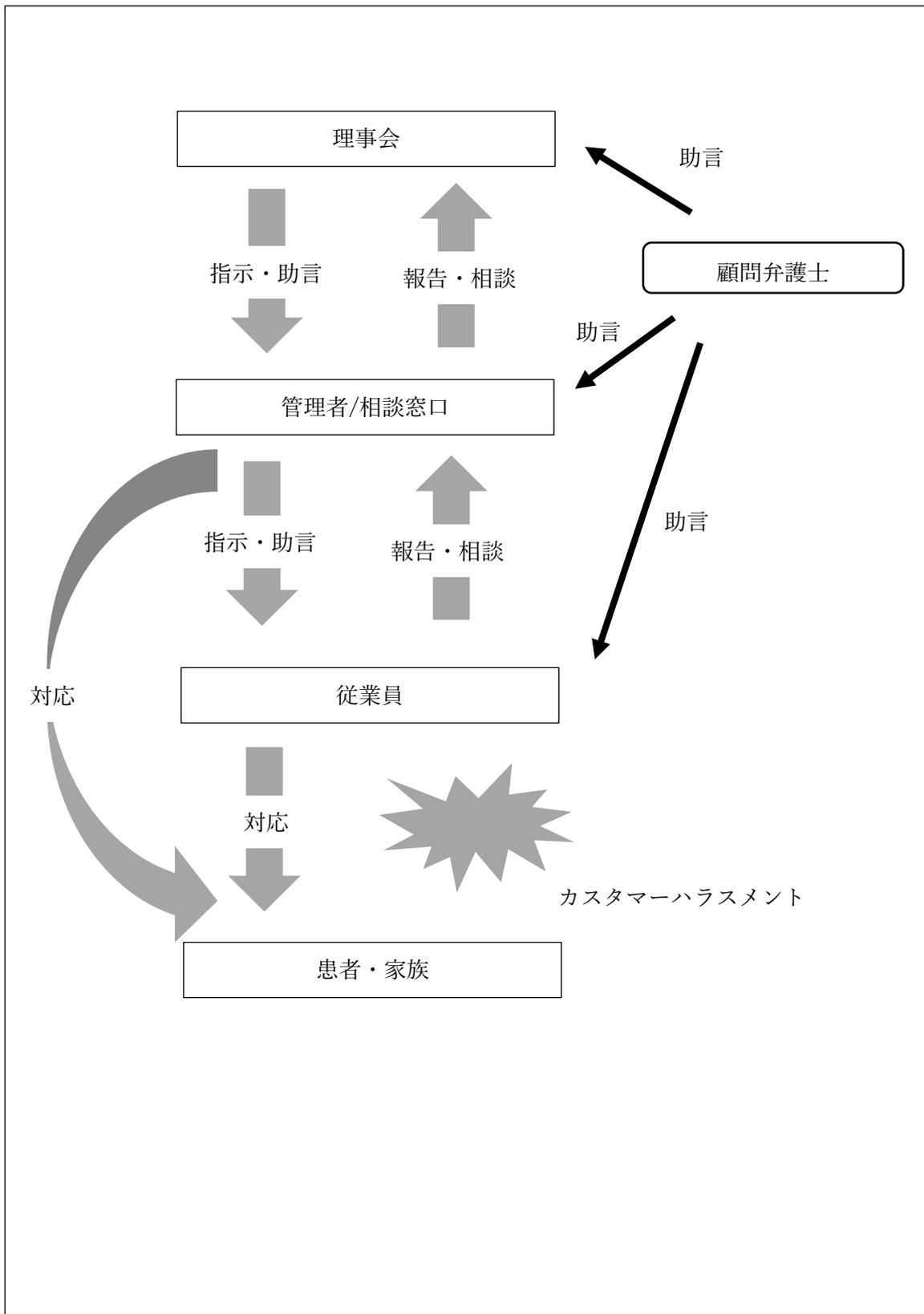
4. 警察に通報する：

・緊急時：「110番」（暴力、監禁、今まさに危険が迫っている場合）
・緊急ではないが相談したい場合：所轄警察署、または「#9110」（警察相談専用電話）

5. 警察官に状況を説明する：

・警察官の現場到着後、これまでの状況、特に退出を妨害された経緯、録画・録音の有無を説明する。
・「身の安全確保のため、患者・家族への指導を求めたい」旨を明確に伝える。

【カスタマーハラスメント対応フロー】



(4) 行為別の対応例

以下の行為別に、具体的な対応例を示します。

① 暴言

- ・暴言で返すことなく丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応する。
- ・怒声を発し、周囲の客に恐怖感等を生じさせる場合、怒声を抑えて冷静に発言するよう注意を促す。
- ・不用意な発言をしないよう細心の注意を払い、発言は必要最小限にとどめる。不必要な議論に立ち入らない。
- ・迷惑行為であることを明確に伝え、対応できない旨を伝える。
- ・それでもなお暴言が繰り返される場合、対応を打ち切る。
- ・録音・録画・対応記録などを残し、事後に検証できるようにする。

② 執拗な要求

- ・同じ要求が何度も繰り返された場合、早い段階でこれ以上対応できない旨を明確に伝える。
- ・「15分」を超過した場合、警察に相談する旨を明確に伝える。
- ・顧客等が聞き入れない場合、現場監督者に報告し、現場監督者から顧客等に最終的な退去要求をする。
- ・それでもなお聞き入れられない場合、現場監督者から警察に通報する。

③ 土下座の要求

- ・暴言で返すことなく丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応する。
(例) そのような対応はできません。
- ・明確に迷惑行為であることから対応できない旨を伝える。
(例) これ以上お客様とはお話できません。
- ・録音・録画・対応記録などを残し、事後に検証できるようにする。
- ・顧客等が聞き入れない場合、現場監督者に報告し、現場監督者から顧客等に最終的な退去命令をする。

④ 暴行

- ・刑法第208条の暴行罪に該当するため、現場監督者の判断を待つことなく、ただちに警察に通報する。
- ・更なる暴力行為や他の客や就業者への危害が及ぶ可能性があるため、現場監督者を含め、複数人で対応する。
- ・録音・録画・対応記録などを残し、証拠として提出できるようにする。

⑤ 高圧的な言動

- ・曖昧な発言又はぶれた発言は避けるとともに、早く解決を図ろうとして、その場逃れの安易な妥協をしない。
- ・誤った発言をした場合、速やかに明確に訂正する。
- ・顧客等が自らの主張を一方的に強弁し、又は他社の事例を引き合いに不当な要求を行っても、明確に拒否する。事実関係が不明なまま要求を認めない。

⑥ 長時間の拘束

- ・顧客等から何度も同じ主張が繰り返され、堂々巡りの状況が続いた場合、対応を打ち切る旨を伝える。
- ・「15分」を超過した場合、要求に応じられない旨を伝え、対応を打ち切る（電話を切る）。

⑦ セクシャルハラスメント

- ・顧客等に性的な言動で不快になった旨を明確に伝える。
- ・顧客等に全くセクハラを意識がない場合、例えば、厚生労働省などで提示されている性的な言動の例を示し、こうした言動をしないよう伝える。
(例) 性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すこと、性的な関係を強要すること、必要なく身体へ接触すること、わいせつ図画を配布・掲示することなど
- ・顧客等が言動を改めない場合、その場でサービスの提供を打ち切る旨を伝え、速やかに現場監督者に報告する。

6 社内の体制

(1) 相談窓口の設置と心のケア

当法人は、カスタマーハラスメントへの対応を現場任せにすることなく、組織的に対応します。医療従事者の心の健康にも配慮するため、カスタマーハラスメントに関する相談を受け付ける相談窓口を設置します。

相談に当たっては、個人情報保護規定規程に基づき、相談者や相談内容に関係する者のプライバシーや名誉を尊重し、知り得た事実の秘密を厳守します。また、相談等を理由に不利益な取扱いをされることは一切ありません。

① 相談窓口

- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口として以下の相談対応者を設定する。
相談者は、いずれの相談対応者への相談も可能とする。

【社内】管理課 担当：和泉逸平

電話：03-5604-9545 メール：kanrika@ikoukai.biz

【社外】神田橋綜合法律事務所 担当：韓弁護士

電話：03-3233-6220 メール：t-han@kandabashi-law.com

② 相談方法

- ・対面、電話、オンライン、メールで実施する。

③ 相談対応の手順

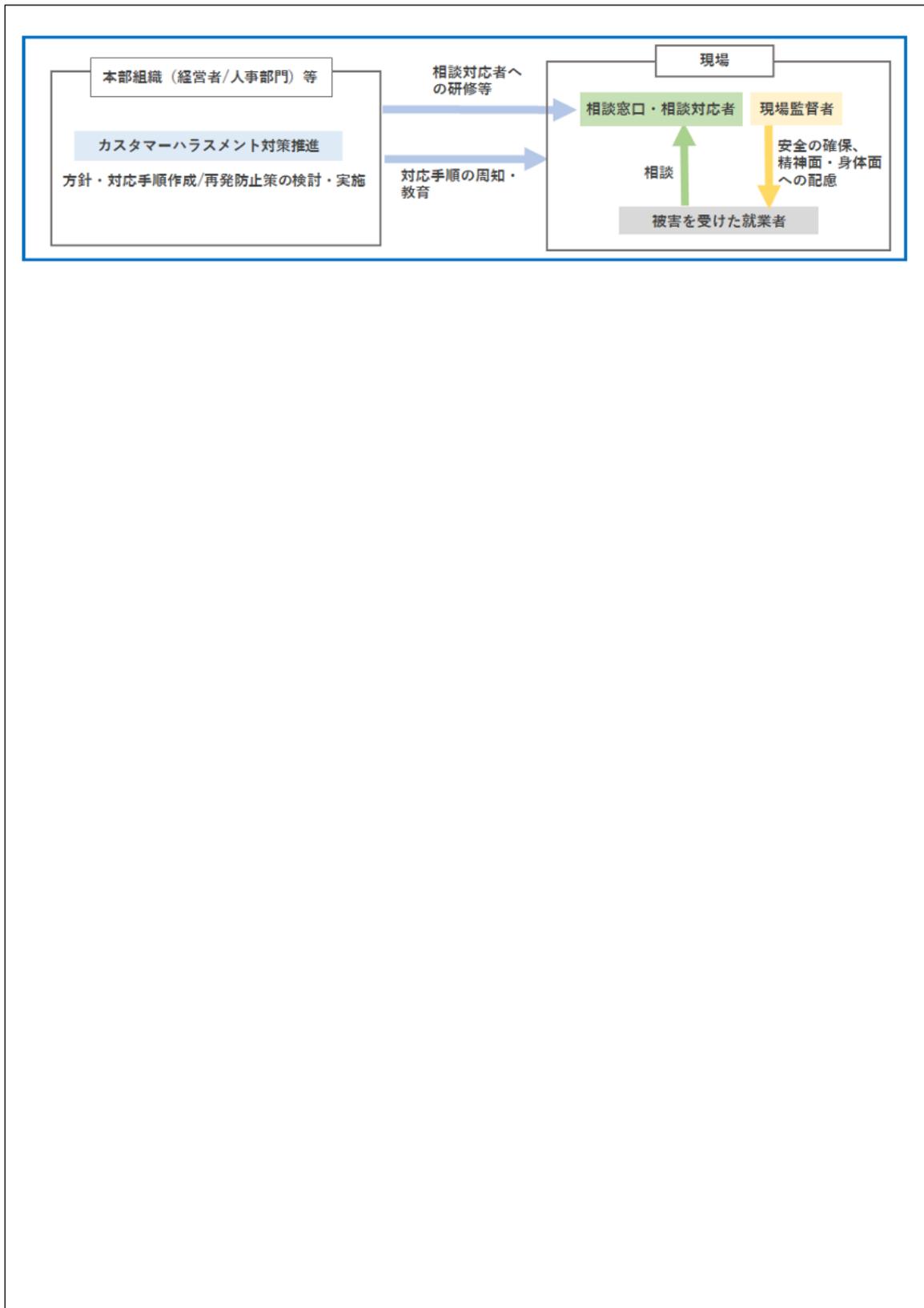
- ・相談対応者は、以下の手順で相談対応を実施する。
 - ✓相談者から聞き取りを行い、発生時の事実関係を確認する。ただし、フラッシュバックによる二次被害が生じないように、事案に応じて、状況を把握する現場監督者等に確認する。
 - ✓相談者が証拠（対応記録メモ、写真、録音・録画データ等）を保有していれば、内容を確認する。
 - ✓客観的な証拠等に基づき、顧客等の要求内容の妥当性、要求態様の相当性などを検討し、カスタマーハラスメントに当たる行為か判断する。
 - ✓カスタマーハラスメントと判断した場合、「5 カスタマーハラスメントへの対応」に基づき、対応の中止や警察への通報など、適切な対応方法を指示する。
 - ✓カスタマーハラスメントではないと判断した場合、通常のクレーム対応として、適切な対応方法を指示する。
 - ✓顧客等からの暴力やセクシャルハラスメントなど、緊急性を伴う状況を確認した場合、現場監督者または相談対応者が対応を代わり、顧客等から従業員を引き離す。また、状況に応じて警察や弁護士と連絡を取りながら、安全を確保する。

④ 相談対応者の留意事項

- ・相談対応者は、以下の事項に留意して相談対応を実施する。
 - ✓初期対応が非常に重要であり、適切、迅速に対応する。

- ✓相談者にプライバシーを保護し不利益な取扱いをしない旨を伝える。
- ✓相談者が対面の相談を望まない場合、他の方法を教示する。
- ✓相談者の心身の状況に配慮するとともに、話に真摯に耳を傾け、意向に沿いながら、詰問にならないよう丁寧に聞く。
- ✓相談者にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、当社の産業医、産業カウンセラー、臨床心理士等の専門家に相談対応を依頼する。
- ✓相談者が顧客等からセクシャルハラスメントを受けた事案の場合、相談者の希望に応じて同性の相談対応者が対応する。
- ✓事案に応じて、相談対応者のみで対応することが難しいと判断した場合、管理課（電話：03-5604-9545）または外部相談員（電話：03-3233-6220）に相談する。

【相談対応フロー】



(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組を実施します。

① メッセージ発信

- ・従業員、特に現場監督者に向けて注意喚起等のメッセージを発信する。
- ・カスタマーハラスメントは、現場監督者や従業員の責任ではないこと、事案の報告や相談によって人事評価が下がることはないこと、適切に報告した場合は逆に評価されることなど、併せて周知を徹底する。

② 事例の検証

- ・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。
- ・従業員のプライバシーに配慮しつつ、同様の問題が発生しないよう、社内会議で情報共有する。
- ・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 研修の実施

- ・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。

④ 取組の見直し

- ・過去の従業員の相談内容の変化、相談件数の推移、相談対応者の感想等を材料にして、定期的に取り組の見直しを図る。
- ・取組の見直しに当たっては、社内アンケート調査の結果等を参考にしながら衛生委員会における議論等を実施する。

(3) 研修の実施

経営者や現場監督者を含め、当社の全ての従業員が顧客等からのクレーム、カスタマーハラスメントに対して適切に対応できるよう、以下の事項を基本として定期的な対応研修を実施します。

- ① カスタマーハラスメントに関する基本知識
- ② クレームへの対応
- ③ カスタマーハラスメントへの対応
- ④ 組織的な対応
- ⑤ 従業員のフォロー

その際、カスタマーハラスメントの判断基準、クレーム対応の基本的な手順、顧客等への接し方のポイント、ケーススタディ、ロールプレイングなど、現場で実践する上で役立つ内容を盛り込むこととします。

7 企業間取引におけるカスタマーハラスメント

(1) ハラスメント防止の基本姿勢

当社においては、以下の「ハラスメント防止基本方針」を定めており、カスタマーハラスメントも対象に含まれています。

ハラスメント防止基本方針

1. ハラスメント防止の基本姿勢

ハラスメント行為は人権に係る重要な問題であり、従業員の尊厳を傷つけ就業環境の悪化を招く点で絶対に許されない行為です。当社は、ハラスメント行為を決して許さず、あらゆる従業員が互いに尊重しあう、安全で快適な就業環境づくりに取り組みます。

2. ハラスメントの定義

ハラスメントとは、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、SOGI ハラスメント、マタニティハラスメント、パタニティハラスメント、カスタマーハラスメント、就活ハラスメントなどを指します。

3. 対象者

ハラスメント防止の対象者は全ての従業員です。役員、正社員のほか、嘱託社員や派遣社員なども含まれます。また、取引先企業の経営者や従業員、当社への入社を希望する学生やインターンシップ生など、当社以外の者に対してもハラスメント行為を行ってはなりません。

4. 相談窓口

ハラスメントに関する相談・苦情および通報窓口は、管理課です。すべての従業員は、窓口担当者に相談および苦情の申出、または匿名での通報が可能です。「公益通報者保護規程」に従い、相談・通報内容に関する情報や個人情報 は 厳重に管理・保護されます。

5. 懲戒処分

就業規則に定める懲戒事由に該当するハラスメントの事実が認められた場合、懲戒処分を行います。業務時間内であるか時間外であるかを問わず、当社の名誉や信用を傷つけるようなハラスメントを行った従業員に対しては厳正に対処します。

ハラスメントの事実を通報した相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した方に不利益な取扱いはいりません。また、相談者や通報者本人に対して不利益な取扱いや嫌がらせ等を行った従業員がいた場合、上記と同様、就業規則に基づく懲戒処分を行います。

(2) 取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止

取引先企業の経営者や従業員に対するハラスメントは、カスタマーハラスメントに当たります。全ての従業員は、取引に当たっては、当社の従業員と同様に言動に十分注意してください。特に、立場の弱い取引先企業に対しては、「無理な要求をしない・させない」よう十分な配慮が必要です。

令和4年2月に厚生労働省が公表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、「取引先と良好な関係を築くための好事例」や「取引先との接し方に関する留意点」が示されています。こうした視点も参考に、適正な企業間取引を推進します。

(参考) 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

○取引先と良好な関係を築くための好事例

- 取引先はパートナー企業、取引先からの派遣従業員はパートナー従業員と呼び、自社従業員と同様に扱っている。
- 会社として、各取引先にアンケートを実施している。回答企業は無記名とし、「自社の社員が暴言をはいていませんか」等の設問を設け、問題のある部署にはヒアリングを行うようにしている。
- 企業の行動指針として、「取引先との関係」の項目を設け、自社従業員に他社従業員への接し方の注意について周知している。
- 被害者だけでなく、加害者にならないよう、コンプライアンスという観点で教育している。また、Eラーニング等を通して商習慣の中で過度な要求がないよう、取引先への伝え方等について指導している。

○取引先との接し方に関する留意点

- 業務の発注者、資材の購入者等、実質的に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際に厳しく叱責する、取引を停止することや、業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせることは、独占禁止法上の優越的地位の濫用や下請法上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。
- ハラスメント以前に、取引先企業の利益を不当に侵害するような行為は控えなければなりません。

(3) カスタマーハラスメントの事実確認

当法人と取引先企業との間でカスタマーハラスメントが発生した可能性がある場合、以下のとおり対応します。

- ① 従業員が取引先企業からカスタマーハラスメントを受けた可能性がある場合
 - ・従業員からの相談に対応する。
 - ✓「6 社内体制の整備」に記載の内容に基づき対応する。
 - ・取引先企業に対して協力を依頼する。
 - ✓取引先企業に対して事実関係の確認の協力を依頼する。
 - ✓協力依頼の際は、先入観や偏見を排除し、双方の信頼関係に基づき、適切な情報提供と調査協力を求める。
 - ・取引先企業と共同で事実関係を確認する。
 - ✓あらかじめ取引先企業との間で決めた調査方法に基づき、双方が協力して取引先の従業員から事実関係を確認する。
 - ✓状況に応じて管理課（電話：03-5604-9545）または外部相談員（電話：03-3233-6220）に相談する。
 - ✓ハラスメント行為が確認された場合、取引先企業と連携して、適切な措置を取るための対応策を共同で検討する。
- ② 従業員が取引先企業にカスタマーハラスメントを行った可能性がある場合
 - ・取引先企業の依頼に対して協力する。
 - ✓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、先入観や偏見を排除し、双方の信頼関係に基づき、適切な情報提供と調査協力を行う。
 - ✓協力を求められたことを理由として、取引先企業との契約を解除するなどの不利益な取扱いを行わない。
 - ・取引先企業と共同で事実関係を確認する。
 - ✓あらかじめ取引先企業との間で決めた調査方法に基づき、双方が協力して自社の従業員から事実関係を確認する。
 - ✓状況に応じて管理課管理課（電話：03-5604-9545）または外部相談員（電話：03-3233-6220）に相談する。
 - ・カスタマーハラスメントを行った従業員に対して適切な措置をとる。
 - ✓ハラスメント行為が確認された場合、取引先企業と連携して、適切な措置を取るための対応策を共同で検討する。
 - ✓行為の悪質性等を勘案し、必要に応じて、人事部に報告した上で、就業規則に基づく懲戒処分の手続に移行する。

8 参考資料

(1) 110 番について ※警視庁HPを基に作成

- ① 110 番通報で伝えること
 - ・何があったか
 - ・通報の何分前のことか
 - ・場所（住所や目標となる店舗や建物、階数等）
 - ・被害や目撃の状況、けが人の有無
 - ・犯人について（性別、人数、年齢、服装や逃走方向等）
- ② 正しい場所を伝える
 - ・警察官がすばやく現場に到着するために、110 番通報では正しい場所を伝える。
 - ・通報（発生）場所がわからないときは、交差点の名前や近くの建物の名前を伝える。
- ③ 110 番につながらない時は
 - ・災害、停電、携帯電話回線のトラブルなどの影響により、通信障害が発生し、110 番通報できなくなった場合は、慌てることなく、周囲に助けを求めて、他のキャリアの携帯電話、固定電話、公衆電話を利用して通報する。
 - ・あらかじめ、自宅や勤務先等の周辺の警察署や交番の所在地を確認しておき、有事の際は、直接訴え出る。
 - ・パトロール中の警察官やパトカーに直接訴え出る。
- ④ 110 番映像通報システム
 - ・音声だけでは把握が難しい事件・事故等の現場の状況を、通報者のスマートフォン又はタブレット端末で撮影し、写真や映像とともに警察へ通報することができるシステム。

(2) #9110 について ※警視庁HPを基に作成

① 警察に対する相談があるときは？

- ・お困りごとや不安に思うことなど、警察に相談したいことがあるときには、警察相談ダイヤル#9110をご利用ください。
- ・警視庁総合相談センターでは、相談内容に応じて、相談窓口等をご案内します。
- ・相談は、最寄りの警察署でも直接受け付けています。

② 警視庁総合相談センター

- ・110番の前に「#9」をつけて#9110にかけてください。
- ・電話：#9110（東京都内でダイヤルすると当センターにつながります。）
※都県境では、他県につながる場合があります。
- ・電話：03-3501-0110（東京都を管轄する当センターにつながります。）