

カスタマーハラスメント対策マニュアル

令和8年10月

有限会社 再耕庵タクシー

目 次

- 第 1 はじめに
- 第 2 カスタマーハラスメントの定義
- 第 3 カスタマーハラスメントに対する基本方針
- 第 4 未然防止の取組
- 第 5 カスタマーハラスメント発生時の対応
- 第 6 カスタマーハラスメント発生後の対応
- 第 7 企業間取引におけるカスタマーハラスメント
- 第 8 その他

第 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にあります。

また、令和 7 年 10 月に東京ハイヤー・タクシー協会において実施したアンケート調査においても、タクシー乗務員等に対する著しい迷惑行為が確認されているほか、タクシー業界ではカスタマーハラスメントが離職の契機となっている事案も散見されています。なお、当社においても同様の実態がみられるところである。

このような中、令和 7 年 6 月 11 日に「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」（令和 7 年法律第 63 号）が公布され、同法の改正により、カスタマーハラスメントの防止措置が事業主の義務となります（令和 8 年 10 月 1 日施行）。

こうしたことから、今般、改正労働施策総合推進法第 33 条及び同法に基づく指針に基づき、当社においてカスタマーハラスメント防止対策マニュアルを策定し、カスタマーハラスメント防止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。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が重要です。

当社においては、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防止対策に取り組みます。

(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、当社における判断基準や対応例、社内体制などを示します。

第2 カスタマーハラスメントの定義

(1) カスタマーハラスメントの定義

当社は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（改正後・令和8年10月1日施行）第33条及び同法に基づく指針に基づき、カスタマーハラスメントを「①顧客等の言動であって、②その雇用する労働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される範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるもの」（①～③の全てを満たすもの）と定義します。（下図参照）。)



（資料出典）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」とは、当社の商品やサービスを提供する顧客のほか、当社の事業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、当社で働く人全てを指します。役員、正社員のほか、嘱託社員や派遣社員なども含まれ、当社の事業活動に密接に関わる業務委託先のスタッフなども該当します。「著しい迷惑行為」については、改正労働施策総合推進法第33条第1項「その雇用する労働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される範囲を超えたもの（「顧客等言動」）」を基に判断することとしますが、この内容に関する指針において、次のとおり示されています。

- ・ 「顧客等言動」とは、社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が妥当でないものを指す。
- ・ この判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、当該言動の行為者とされる者との関係性等）を総合的に考慮することが適当である。
- ・ また、「言動の内容」及び「手段や態様」に着目し、総合的に判断することが適当であり、「言動の内容」及び「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これに該当し得ることに留意が必要である。加えて、社会通念上許容される範囲を超えるかどうかの判断に当たっては、事業主又は労働者の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあることに留意する必要がある。
- ・ 社会通念上許される範囲を超えた言動の典型的な例としては、以下のイ、ロのものがあるが、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、また、イ、ロに掲げるものは限定列举ではないことに十分留意し、広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要である。

イ 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

(イ) 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、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。

(ロ) 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。

(ハ) 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。

(ニ) 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。

ロ 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

(イ) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- ・ 物を投げつけること。
- ・ わざとぶつかること。
- ・ つばを吐きかけること。

(ロ) 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労働者を脅すこと。
- ・ SNS等のインターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。
- ・ 労働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。
- ・ 労働者の性的指向
- ・ 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、当該労働者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること。

(ハ) 威圧的な言動

- ・ 大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。
- ・ 反社会的な言動を行うこと。

(ニ) 継続的、執拗な言動

- ・ 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。

(ホ) 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労働者を拘束すること。

「就業環境が害される」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。

この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該行為を受けた場合に、社会一般の労働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。

なお、従業員が受けた言動の頻度や継続性は考慮しますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1回の言動でも、当該従業員が就業する上で看過できない程度の支障が生じ就業環境を害する場合があります。

(2) カスタマーハラスメントに当たり得る行為の例

当社においては、以下のような行為をカスタマーハラスメントに当たり得る行為とします。以下の記載例は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。（事例は、アンケート調査に基づくもの）

【カスタマーハラスメントに当たり得る行為の例】

・暴力行為

（事例）泥酔した乗客から殴る蹴るの暴行を受け、タクシーから引きずり降ろされた（乗務員）。

・暴言・侮辱・誹謗中傷

（事例）乗務員に睨まれたなどとしてクレームがあり、料金を踏み倒すまで怒鳴り続けた。「バカ」を連呼された。（乗務員）。

（事例）配車要求にすぐに対応できなかったところ、「乗るって言っているだろうバカヤロー」と暴言を浴びせられた（配車オペレーター）

・威嚇・脅迫

（事例）「殺すぞ」と言いながら椅子を蹴られた（乗務員）。
「ネットで拡散する」などと言って謝罪を要求された。

・従業員の人格の否定・差別的な発言

・土下座の要求

（事例）職員3名を自宅に呼び出し、地べたに土下座させられた（営業所）

・長時間の拘束

（事例）急な連絡で詳細を把握していない状況で、今から来るよう指示するなど執拗に1時間以上怒鳴り続けた（営業所）。

・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要

（事例）信号無視や制限速度を超過した走行、右折禁止箇所の走行の強要等（乗務員）。

・合理性を欠く不当・過剰な要求

（事例）決済機が使えないのは会社の問題であるとして、運賃は支払わないと言われた（乗務員）。

・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

（事例）「誠意を見せろ」などの金品を要求し、それが通らないと SNS へ乗務員の写真を投稿され、事実と異なる情報の書き込み等の営業妨害をされた。

・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 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

第3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社においては、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。

「有限会社 再耕庵タクシー カスタマーハラスメントに対する基本方針」

(1) はじめに

当社は、「安全・安心・快適な移動サービスの提供」という基本理念のもと、タクシーの運行、配車業務、営業所でのサポート業務など、事業全体を通じてお客様に満足いただけるサービスの提供に取り組んでおります。お客様からいただくご意見・ご要望は、サービス改善や品質向上に向けた大変貴重な機会と考え、誠意をもって対応いたします。

一方で、一部のお客様による暴言・脅迫・暴力などの行為は、乗務員に限らず、配車オペレーターや営業所管理者など従業員全体の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、安心・安全なサービス提供にも深刻な影響を及ぼしかねません。

従業員が安心して業務に従事できる環境を守ることは、安全・安心な輸送サービスの維持のため不可欠であり、ひいてはお客様との信頼関係の向上にもつながります。

この考えに基づき、当社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

(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「お客様から乗務員・配車オペレーター・営業所管理者等、従業員に対して行われる社会通念上著しく不当な言動や要求であって、従業員の就業環境を害し、安全な運行や適正なサービス提供に支障を及ぼすもの」と定義します。

具体的には、以下の行為を例示します（これらに限られるものではありません）。

1. 暴力行為（車内外での暴行・物を投げる・机を叩く等）
2. 暴言・侮辱・誹謗中傷（「無能だ」、「人間失格だ」など人格を否定する発言）
3. 威嚇・脅迫（危害を加える旨の発言、恐怖を与える行為）
4. 差別的・性的・SOGI※に関する発言や行為
5. 土下座など過度に屈辱的な行為の強要
6. 乗務員・オペレーター等を不当に長時間拘束する行為（降車拒否、電話での過剰な長時間要求、繰り返しの不当クレーム等）
7. 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要（割引・不当な補償要求など）
8. 盗撮や無断での撮影
9. 会社や従業員の信用を傷つける虚偽・社会通念上相当性を欠く誹謗中傷的な

SNS 等への投稿

10. つきまとい行為、プライベートへの不当な干渉

※「SOGI」（ソジ）とは、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の略称。

なお、サービス改善につながる正当なご意見等については、引き続き真摯に対応いたします。

(3) カスタマーハラスメントへの対応（社内）

1. 職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、従業員を保護するための取組を社内全体で進めます。
2. カスタマーハラスメントを受けた従業員（乗務員・オペレーター・営業所スタッフ等）の心身のケアを最優先します。
3. 全従業員を対象に、接客やサービス提供など顧客対応力向上を図るための研修やカス

タマーハラスメントに関する知識と対処方法に関する研修を実施します。

4. 相談窓口を設置し、必要に応じて警察・弁護士等外部機関と連携できる体制を整備します。
5. 乗務現場・配車センター・営業所を含め、従業員が安心して報告できる仕組みを構築します。
6. 本方針に基づく正当な対応について、従業員に不利益な取扱いはい行いません。

(4) カスタマーハラスメントへの対応（社外）

1. 問題解決に当たっては、お客様との合理的かつ理性的な話し合いに努めますが、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であって法令及び運送約款等に基づき正当な理由があると認められる場合には、対応を打ち切り、以降の乗車・配車・サービス提供をお断りする場合があります。
2. 悪質かつ重大な場合には、警察・弁護士等の専門機関と連携し、毅然とした対応を取ります。

第4 未然防止の取組

1 顧客対応の考え方

顧客等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。顧客等から社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れについては、職場におけるカスタマーハラスメントには該当せず、従業員が、こうした正当な申入れを踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要であることに留意が必要です。

また、サービス提供に関する指摘、接客態度の不満など、正当なクレームは、業務の改善、より良いサービスの提供につながる貴重な機会でもあります。クレームに対する従業員の適切でない言動が端緒となって、カスタマーハラスメントを発生させている可能性もあり、従業員が顧客等への対応力の向上を図ることは、カスタマーハラスメントの被害者になることを防止する上で重要です。

当社においては、カスタマーハラスメントを未然に防止するため、顧客等のクレームの初期段階で、以下の点に留意し対応することとします。

(1) 顧客対応の基本姿勢

- ・ 顧客等との良好な関係を築くためには「相手の気持ちを理解すること」が大切です。的外れなクレームも、背景に孤独・ストレス・不安などがある場合も考えられます。背景を推し測る傾聴ができれば、エスカレートしない可能性が高まります。
- ・ クレーム対応では第一印象が重要です。不誠実な言動を取ったり、顧客等をクレーマー扱いしたりすることで、カスタマーハラスメントを誘発する端緒となる可能性があります。表情や言葉遣いなどに十分に注意する必要があります。
- ・ 顧客等との間で共感を深める上であいづちも効果的です。「なるほど」、「よくわかります」、「そうなのですね」など、声に出して傾聴する姿勢を見せることで、徐々に怒りが収まる可能性があります。
- ・ 責任が不明確な初期段階では対象を限定した形での謝罪が有効です。「ご心配をおかけし（ご不快な思いをおかけし）申し訳ありません」と謝罪することで怒りが収まる可能性があります。
- ・ それでも顧客等の怒りが収まらない場合、躊躇せず別の担当者や上位者に代わるようにします。感情的になって対応を代わらないことは避けましょう。自分が全て悪いと思わない、執拗に人格を責める言葉を真正面から受け止めないことも大切です。

(2) 顧客等の権利の尊重

- ・ 顧客等にとって、クレーム（苦情・意見・要望等）を伝えること自体、勇気がいる行為です。また、様々な要因で必ずしも理路整然と説明できない場合や、高齢、障害、病気等の要因からコミュニケーションを十分に取れない場合もあります。
- ・ 顧客対応に当たっては、消費者基本法で規定される消費者の権利など、顧客等の権利を十分尊重した対応が求められます。ただし、顧客等にどのような背景や事情があっても、「暴力や暴言などの行為に耐える必要はない」ことは当然です。

(3) 障害者差別解消法の改正

令和6年4月1日から、事業者による障害のある人への合理的配慮の提供が義務化されました。顧客対応に当たっては、基本的な考え方を理解しておく必要があります。

その際、「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」（令和5年11月）も参考にして、顧客等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要があります。

(参考) 政府広報オンラインHP「事業者による障害のある人への「合理的配慮の提供」が義務化」より抜粋

○ 不当な差別的取扱いとは？

➤ 障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否したり、サービスなどの提供に当たって場所や時間帯を制限したりするなど、障害のない人と異なる取扱いをして障害のある人を不利に扱うことをいいます。障害者差別解消法では「不当な差別的取扱い」を禁止しています。

○ 「合理的配慮の提供」とは？

➤ 社会生活において提供されている設備やサービスなどは障害のない人には簡単に利用できる一方で、障害のある人にとっては利用が難しく、結果として障害のある人の活動を制限してしまっている場合があります。このような、障害のある人にとっての社会的なバリアについて、個々の場面で障害のある人から「社会的なバリアを取り除いてほしい」という意思が示された場合には、その実施に伴う負担が過重でない範囲で、バリアを取り除くために必要かつ合理的な対応をすることとされています。これを「合理的配慮の提供」といいます。

○ 合理的配慮の範囲

➤ 合理的配慮は事業者等の事務や事業の目的・内容・機能に照らし、次の三つを満たすものでなくてはなりません。

1. 必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること。
2. 障害のない人との比較において、同等の機会の提供を受けるためのものであること。
3. 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと。

➤ また、先述のとおり合理的配慮の提供については、その提供に伴う負担が過重でないことも要件となります。

○ 「過重な負担」かどうかの判断は？

➤ 合理的配慮の提供が、各事業者にとって「過重な負担」かどうかの判断は、以下の要素などを考慮して、個別の事案ごとに具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。

1. 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
2. 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
3. 費用・負担の程度
4. 事務・事業規模財政
5. 財務状況

(参考) 「国土交通省所管事業における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」(R5. 11)

【一般乗用旅客自動車運送業関係】

1 対象事業

一般乗用旅客自動車運送事業（道路運送法（昭和 26 年法律第 183 号）第 3 条第 1 号ハに規定する一般乗用旅客自動車運送事業）を対象とする。

2 具体例

(1) 不当な差別的取扱い

① 正当な理由がなく、不当な差別的取扱いにあたると想定される事例

- ・ 車椅子使用者、白杖使用者等外見上障害者と認識して止まることなく、乗車を拒否する。又は障害者と認識した時点で、乗車を拒否する。
- ・ 車椅子の乗車設備、固定装置等がある車両であるにもかかわらず、車椅子使用者の乗車を拒否する（乗務員の身体的理由から乗車の引受けが困難な場合を除く）。
- ・ 運転手が車椅子をトランクに積むことで乗車が可能であるにもかかわらず、セダン型タクシーであることのみを理由に車椅子使用者の乗車を拒否する。
- ・ 身体障害者補助犬法に基づく盲導犬、聴導犬及び介助犬の帯同を理由として乗車を拒否する。
- ・ 障害者割引に対して、割引タクシー券の利用や領収書の発行を拒否する。
- ・ 障害者が介助者を伴って窓口に行った際に、障害者本人の意思を全く確認せず、介助者のみに対応を求める。
- ・ 障害があることのみを理由として、一律に、障害者に対して必要な説明を省略する、または説明を行わない。

② 障害を理由としない、又は、正当な理由があるため、不当な差別的取扱いにあたらないと考えられる事例

- ・ 合理的配慮を提供等するために必要な範囲で、プライバシーに配慮しつつ、障害者に障害の状況等を確認する。（権利・利益の保護）
- ・ 車椅子の乗車設備、固定装置等がない車両の場合、車椅子を使用したままの乗車を断る。（安全の確保）
- ・ セダン式タクシーの場合、手動車椅子や簡易電動車椅子等の折りたたみ可能なものは、法令等の基準内においてトランクに（ひも等で縛り）積載が可能であるが、大型電動車椅子等の折りたたみが不可能なものについては積載できないため、乗車を断る。（法令等の遵守）
- ・ 車椅子からタクシー座席への移乗等に当たって、介助人がおらずタクシードライバーだけでは対応できない場合は乗車を断る。（安全の確保）
- ・ 駐停車禁止除外標章等の交付を受けていない車両において、駐停車禁止場所での乗降や、車両を離れての介助行為等道路交通法等の法規制に抵触するサービスの提供を断る。（法令等の遵守）

(2) 合理的配慮

① 合理的配慮の提供の事例

- ・ 障害によりタクシーへの乗降が困難な乗客に対し、タクシードライバーが乗降時の介助を行う。
- ・ 車椅子等の大きな荷物がある乗客に対し、タクシードライバーがトランクへの収納等の手助けを行う。
- ・ 自身でシートベルトを装着することができない障害者の方の場合、乗車時にシートベルトの装着と装着確認をタクシードライバーが行う。
- ・ 聴覚障害のある利用者等が乗車の際、メモを用いた筆談や IT 機器（タブレット等による図や絵）の活用等によりコミュニケーションをとり、行先や要望事項を確認する。
- ・ タクシードライバーが、ユニバーサルドライバー研修等により高齢者や障害者等の特性を理解することで、認識不足による無意識的な障害者の方の乗車拒否を防ぐ。
- ・ 視覚障害のある利用者からあらかじめ降車地点を明確に伝えられている場合であって、交通状況等によりやむを得ず依頼のあった降車地点からずれた位置で停車せざるを得ない場合にあつては、停車する位置について停車前に旅客と相談する。

② 合理的配慮の提供義務違反に該当すると考えられる事例

- ・ 電話利用が困難な障害者から直接電話する以外の手段（メールや電話リレーサービス等の手話を介した電話等）により各種手続が行えるよう対応を求められた場合に、具体的に対応方法を検討せずに対応を断る。

2 クレームの初期対応

当社においては、カスタマーハラスメントを未然に防止するため、顧客等のクレームの初期段階で、以下のような対応に努めます。

なお、以下は、著しい迷惑行為と考えられるクレームへの対応の考え方であり、著しい迷惑行為でない申出への初期対応とは区別してください。

① 顧客等に寄り添う

- ・ 乗車サービス提供上の問題等に起因とした顧客等からの適切な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。
- ・ 要求の背景に顧客等が抱える困難や課題がある可能性にも配慮しながら、適切な言動を行うことに留意し対応する。
- ・ 顧客等が意図せず感情的な発言をすることもあるため、まずは顧客等の主張を傾聴し、時には寄り添いながら顧客等の主張を正確に聞き取る。

② 要求内容を特定する

- ・ 要求内容を明確に特定した上で、議論を限定する。
- ・ 特定した要求内容を踏まえ、対応の可否を検討する。
- ・ 電話でのクレーム対応の場合、顧客等の氏名や連絡先等を確認し、可能な範囲で特定する。要求内容を聞いた上で、同じ内容を復唱し、要求内容を特定する。

③ 事実関係を確認する

- ・ 5W1H（※）により事実関係を迅速かつ正確に確認する。
※When（いつ）／Where（どこで）／Who（誰が）／What（何を）／Why（なぜ）／How（どのように）
- ・ 事実を確認しないまま、顧客等の要求内容を認める発言はしない。
- ・ 事実関係の確認前の段階では限定的な謝罪（例：お客様に嫌なお気持ちを与えてしまい誠に申し訳ございません。）にとどめる。
- ・ 組織的な調査・確認が必要である場合は、必要な調査等を行った上で回答する旨を顧客等に伝える。
- ・ 調査・確認に時間を要する場合、具体的な日数（例：○日間、○週間程度）を伝える。

④ 複数人で対応する

- ・ 営業所等の事務所におけるカスタマーハラスメント対応の場合、組織で対応することを明確にするため、原則、複数人（※）で対応する。また、必要に応じて就業者に代わって管理者等が対応する。
※顧客等が複数の場合、できる限り同数以上の複数人
※顧客等が多数の場合、必要最小限の人数（対応する従業員数以下）に制限して対応
- ・ 役割分担（対応、記録等）を定め、各自が役割を遂行する。
- ・ 訪問でのクレーム対応の場合、カスタマーハラスメントの発生を未然に防止するため、複数人で訪問する。不測の事態が発生した場合に早急な援助を期待できないことから、単独行動を取らない。
- ・ 電話でのクレーム対応の場合、初期対応した従業員による対応を原則としつつ、顧客等の要求が著しく相当性を欠く内容であれば、1人で抱え込まず対応者を上司に代わる。

⑤ 対応場所を選定する

- ・ 営業所等の事務所におけるカスタマーハラスメント対応の場合、原則、事務所や営業所のオープンスペースで対応する。
- ・ やむを得ない場合、次の措置を講じた上で、会議室等で対応する。
 - ✓ 密室状態にしない。ドアを開けて室内の状況を周囲が確認できるようにする。
 - ✓ すぐに退室できるように、従業員は出入口側に着席する。
 - ✓ 退去しない場合に不退去とみなすため、管理権の範囲内の場所（例：執務室内の会議室）を選定する。

- ・ 顧客等を訪問してクレーム対応する場合、可能な限り、顧客等の自宅やオフィスでの対応は避ける。難しい場合、第三者がいる場所に対応する。
- ⑥ 対応内容を記録・情報共有する
 - ・ 顧客等への対応内容を可能な限り詳細に記録する。
 - ・ 対応内容は速やかに部署内で情報共有する。
 - ・ 顧客等との会話を録音（必要に応じ顧客等のやりとりを録画）（※）する。
※トラブルを避けるため、事前承諾を得ることが望ましいが、同意を得ない録音・録画でも直ちに違法ではないとされる。
なお、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。
 - ・ 顧客等が同じ話を何度も繰り返す場合、記録を基にいつ、何回、何を回答（説明）しているかを具体的に伝え、経過を把握して対応していることを示す。
 - ・ インターネット上でのクレーム対応の場合、書き込まれた内容を正確に記録し証拠として残す。記録内容は、投稿者の属性、対応年月日・時間、要求内容、対応状況などで、投稿者のプロフィールやリンク、関連するやり取りも保存する。
 - ・ SNS の投稿やメッセージはすぐに削除される可能性があるため、スクリーンショット等を活用し保存する。

3 相談体制の整備

（１）相談窓口の設置

当社においては、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、会社全体の問題として組織的に対応します。従業員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、カスタマーハラスメント防止規程に基づき、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。

また、被害を受けた就業者は、委縮するなどして相談を躊躇する例もあること等を踏まえ、相談を行った就業者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも配慮しながら、職場におけるカスタマーハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や職場におけるカスタマーハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応します。

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。

なお、就業者からカスタマーハラスメントに関する相談を受けた場合、本社の相談窓口速やかに報告してください。

本社渉外 担当：岩永、谷口

電話：0954-63-2171

② 相談方法

- ・ 対面、電話で実施する。

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、「第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。

（2）相談対応者の留意事項（就業者に対するフォロー等）

- ・ 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。
 - ✓ カスタマーハラスメントを受けた就業者は身体的・精神的なダメージを負っていることから、速やかな就業者のケアに努める。
 - ✓ 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様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、役員・顧問弁護士・または外部相談員に相談する。

【相談対応フロー】

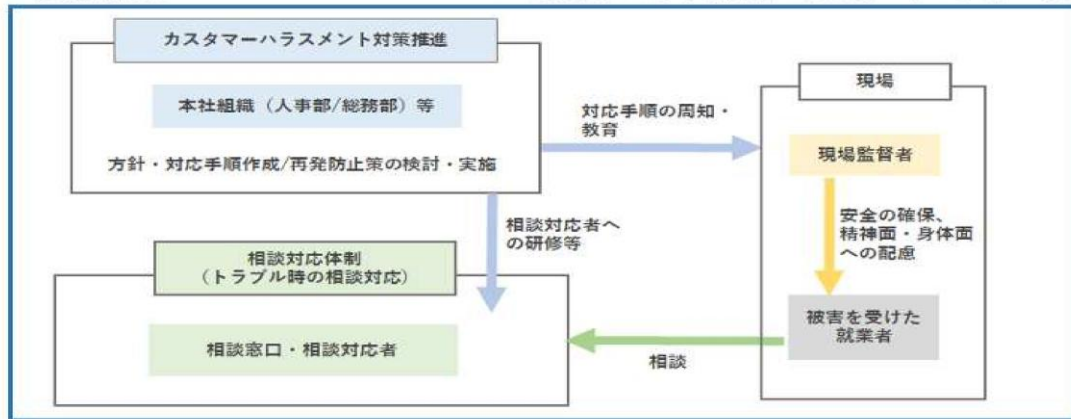
【参考】カスタマー・ハラスメント対策に関わる内部手続の流れの例

○大規模企業の場合（従業員100人超）

カスタマー・ハラスメント対策推進 ⇒ 本社・本部（人事部など）

相談対応者 ⇒ 社内のハラスメント相談窓口、外部委託など

現場監督者 ⇒ 就業者の上司（店舗におけるマネージャーなど）

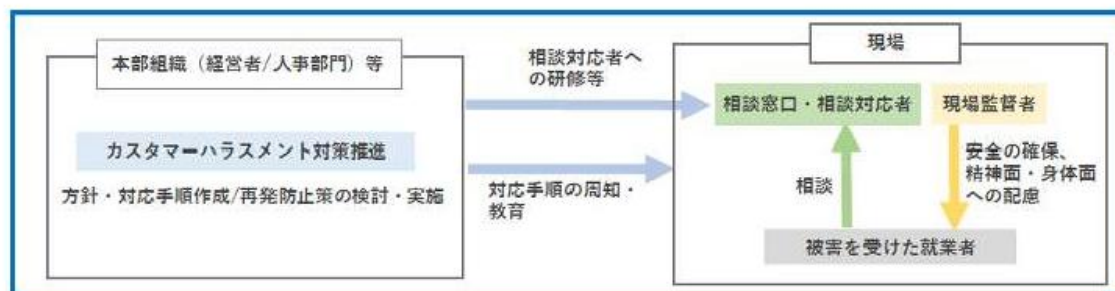


（資料）厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を一部引用又は参照

○中規模・中小規模の企業の場合（従業員6～100人）

カスタマー・ハラスメント対策推進 ⇒ 本部（経営者、人事部門責任者など）

相談対応者・現場監督者 ⇒ 就業者の上司（店舗におけるマネージャーなど）



○小規模企業の場合（従業員5人以下）

カスタマー・ハラスメント対策推進・相談対応者・現場監督者 ⇒ 経営者など

※小規模企業の場合は、経営者等が、カスタハラ対策推進（手引の作成や再発防止の検討）と相談窓口、現場監督者の役割を兼ねる可能性がある。



4 教育・研修の実施

カスタマーハラスメントの未然防止には、迷惑行為や悪質クレーム等への対応について、就業者が理解を深める教育・研修が重要です。可能な限り就業者全員が受講できるようにするため、以下の事項を参考にして、就業者に対する教育・研修の実施に努めます。

（改正労働施策総合推進法第34条第1項、第36条関係）

(1) カスタマーハラスメントに関する基本知識

- ・ カスタマーハラスメントが増加する社会的背景
- ・ 事業所において発生しやすい職場におけるカスタマーハラスメントの例
- ・ 国や都が示す具体的な行為類型、該当し得る犯罪名
- ・ サービス提供における問題やカスタマーハラスメントの発生の原因や背景（顧客等とのコミュニケーションの不足が原因となり得ること等） など

(2) クレームへの対応（顧客等への対応力の向上方法等を含む。）

- ・ 基本的な言葉の使い方、接遇マナー、クレーム対応の流れ（傾聴→事実確認→代替案・解決策の提示→感謝・謝罪） など

(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の判断（正当なクレームとの区別等）
- ・ 事実確認、録音録画、組織内での情報共有の重要性
- ・ 一次対応から二次対応に代わる目安、基本的な対応フロー
- ・ 実際の事例を基にしたケーススタディ、ロールプレイングなど

(4) 組織的な対応の重要性※主に経営層・管理者

- ・ 基本方針やトップメッセージの重要性（カスハラには毅然と対応する、就業者を孤立させない等）
- ・ 組織内でのアンケート調査、事例分析の重要性
- ・ 二次対応の心構え（一次対応者任せにしない等）、警察との連携
- ・ 就業者によるハラスメントを許さない（カスハラ、パワハラ、セクハラ、SOGI ハラ、マタハラ、パタハラ、就ハラ等） など

(5) 就業者のフォロー※主に経営層・管理者

- ・ 産業医や産業カウンセラー等の専門家への相談・就業者の精神的ケア（声掛けの重要性、配置転換） など

第5 カスタマーハラスメント発生時の対応

1 カスタマーハラスメントの判断

当社においては、「第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。

カスタマーハラスメントの判断に当たっては、タクシー乗務員、営業所配車オペレーターなど、次の従業員の職種、業務態様ごとに、①要求態様、②要求内容、③時間・回数・頻度に着目し、従業員の就業環境を害する行為であるか総合的に検討します。

なお、これらは絶対的な基準や目安ではなく、機械的・形式的な運用や判断とならないよう、都度、現場の状況や乗務員の精神的負担等も含めて柔軟かつ慎重に判断することに留意が必要です。

【A. タクシー乗務員の場合】

① 要求態様（言動の態度や手段等）

1. 侮辱的・暴力的な暴言や命令口調、人格否定的・差別的な発言があるか

例：「バカ」、「殺すぞ」、「下手くそ」、「日本語分かるか」、「運転手ごときが」など

2. 恐怖心を与えるような怒号・恫喝・威嚇的な口調か

例：「SNS で晒すぞ」、「会社にクレーム入れるからな」、「土下座しろ」など

3. 不必要に車内での撮影や録音を行い、それをネット拡散すると脅迫する行為か
4. 身体接触や過度な距離の接近（威圧・押す・触るなど）、暴行行為等があるか
5. 支払い拒否とともに運転席に居座り、移動・対応を強制的に妨害するか

② 要求内容（求められている内容が常識的か）

1. 正当な理由なく、料金の不払い・減額を一方的に主張しているか

例：「遠回りしたろう、払わない」、「無料にしろ」

2. 無理・違法な運転行為の強要があるか

例：「もっと飛ばせ（制限速度超過）」、「信号無視しろ」、「逆走しろ」、「U ターンしろ」

3. 無償サービス・特別扱いの過剰な要求や対応不可な要求があるか

例：「料金まけろ」、「次も迎えに来い」、「荷物を運べ」、「誠意をみせろ」

4. 書面での謝罪やドライバーの処分（降格・解雇等）の要求があるか

5. （男女を問わず）性的な発言や、身体的接触を含むセクハラ行為があるか

③ 時間・回数・頻度（執拗さの程度）

1. 意図的に目的地を言わずに乗車し、不要な長時間走行をさせる行為

2. 到着後に目的地の変更を何度も繰り返し、サービスの中断ができないよう拘束する行為

3. クレームや口論が長引き、おおむね「30 分」を超えても一方的に暴言・罵声・怒鳴り声が続く場合
（※ただし、暴言等が継続する時間については言動の内容・程度等により適宜判断）

4. 同じクレーム、謝罪要求を何回も繰り返し、乗降後も会社へ何度も電話等で執拗な苦情がある場合

5. 深夜帯（例：23 時～翌 5 時など）における暴言・暴力・不当要求などのトラブル発生は特に注意が必要

【B. 配車オペレーターの場合】

① 要求態様（言動の態度や手段）

1. 配車依頼に関して、人格を否定するような暴言・罵倒があるか

例：「無能だ」、「早くしろ」、「役立たず」など

2. 威嚇・脅迫的な言動があるか

例：「SNS で晒す」、「苦情を広めるぞ」、「会社に言いつけてクビにさせる」など

3. 差別的・性的な発言が含まれるか

4. 不要に大声で怒鳴り続け、恐怖感や心理的圧迫を与える行為か

5. 電話で長時間拘束する、または執拗にかけ直すことで業務を妨害しているか

② 要求内容（求められている内容が常識的か）

1. 配車できない地域・状況での無理な配車要求

例：営業区域外、極端な渋滞や悪天候で配車困難な場合など

2. 不可能な時間指定や「すぐ来い」など現実的でない要求

3. 遅延に対して料金を無料にせよ、金銭補償をせよといった不当要求

4. 根拠のない謝罪文書、担当者への処分・解雇要求など

5. 不当なクレームを繰り返し、業務遂行を妨害する内容か

③ 時間・回数・頻度（執拗さの程度）

1. 電話での対応が、おおむね「30 分」を超えて続き、業務妨害に及んでいるか

2. 理由なく何度も電話をかけ直し、同じ要求を繰り返すか

3. 配車できない旨を複数回説明してもなお強要するか

4. 深夜・早朝など業務時間外に執拗な電話をかけてくるか

5. SNS やインターネットを利用した執拗な拡散・攻撃が行われているか

【C. 営業所管理者等のトラブル対応の場合】

① 要求態様（言動の態度や手段）

1. 暴言・侮辱
 - ・「無能だ」、「人間失格だ」など人格を否定する発言
 - ・差別的・性的な発言や見下すような言葉遣い
2. 威圧的行為
 - ・大声で怒鳴り続ける、机を叩く、物を投げる、身体を近づけて威嚇する
3. 録音・撮影の強要・悪用
 - ・無断で録音・撮影を行い、SNS 等で拡散すると脅迫
 - ・謝罪の様子を強制的に撮影し、ネット公開を示唆
4. 暴力行為
 - ・叩く・掴みかかる等の直接的暴力
 - ・車両や事務所内備品の破損

※判断のポイント：苦情申出の態度や手段が、常識的な伝え方を逸脱し、管理者に恐怖心や過度の心理的負担を与えるものか。

② 要求内容（求められている内容が常識的か）

1. 過剰・不当な謝罪要求
 - ・土下座を強要する
 - ・謝罪文の作成を繰り返し求める
 - ・会社責任者の再訪問・謝罪を執拗に求める
2. 不当な金銭要求
 - ・根拠のない慰謝料・賠償金を要求する
 - ・実損を超えた過大な補償を迫る
3. 処分・解雇の強要
 - ・ドライバーの解雇や懲戒処分を強制的に要求する
4. 会社運営を妨害する要求
 - ・本来対応不可能な過剰サービスを求める
 - ・個人情報（ドライバー自宅住所など）の開示を求める

※判断のポイント：苦情の内容が「法令・約款・社会通念上の範囲」を明らかに逸脱していないか。

③ 時間・回数・頻度（執拗さの程度）

1. 時間の過剰
 - ・解決済みの事案で数時間以上にわたり拘束する
 - ・営業所訪問や電話で長時間同じ要求を繰り返す
2. 回数の過剰
 - ・同一内容について繰り返し再訪問を要求する
 - ・短期間に何度も電話・メールで同様の要求を繰り返す
3. 頻度の過剰
 - ・毎日のように同一要求を継続し、通常業務を妨害する
 - ・既に会社が回答・対応しているにもかかわらず執拗に繰り返す

※判断のポイント：正当な苦情であっても、「解決済み」、「会社としてこれ以上対応できない」と判断される事案を執拗に続ける場合はカスハラに該当。

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かかわらず、著しい迷惑行為が収まらない場合、現場監督者を含め、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

- ・ 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。
- ・ 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、管理者に報告の上、対応の中止を含めた方針を相談する。

②二次対応者（管理者）の判断

- ・ 一次対応者からの報告等により事実確認を行い、これを踏まえ、顧客等からも聞き取りを行う（事実関係を迅速・正確に確認する（※））。
- （※）事実確認関係を迅速かつ正確に確認しようとしたが、確認が困難な場合などにおいて、改正労働施策総合推進法第 37 条に基づく調停の申請を行うことその他中立な第三者機関に紛争処理を委ねること。
- ・ 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。
- ・ 一次対応者と顧客等を引き離し、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」を顧客等に伝達する。
- ・ このまま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。
- ・ なお、顧客が障害者である場合等で、顧客対応中止によりサービスが提供すると顧客等の生命心身の健康に重大な影響が及ぶ場合等があることに留意して適切に対応する。

③警告・退去の命令

- ・ 管理者は、膠着状態に陥って「30 分」を目安に対応を中止し、顧客等に伝達する。（※時間の目安は所属協会の示す基準に従うこと。外部非公表）それでも迷惑行為が続く場合、警告の上、退去を命令する。（※ただし、暴言等が継続する時間については言動の内容・程度等により適宜判断）
- ・ 顧客等が暴力を振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。
- ・ それでもなお、顧客等が退去しない場合、最終警告の上、従わない場合は警察への通報を検討する。

3 警察との連携

カスタマーハラスメントは、違法性のある迷惑行為であれば刑法等に抵触します。当社においては、こうした行為が見られた場合、以下のとおり、警察と連携して厳正に対処することとします。

なお、暴力行為や器物破損など、身の危険を感じた場合は、その時点で速やかに警察に通報します。

① 対応の中止を伝える

- ・ 就業者の心理的負担や周囲の客への影響を考慮し、対応の中止を顧客等に伝えます。
- ・ 組織的な判断とするため、対応の中止は管理者を含めた複数名で判断することが望まれます。

② 行為の中止を求める

- ・ 迷惑行為を止めるよう顧客等に伝えます。2、3度繰り返します。

③ 退去を命令する

- ・ 営業所等におけるカスタマーハラスメントで迷惑行為を止めない場合、施設管理権に基づき退去を命じます。2、3度繰り返します。

④ 警察に通報する

- ・ 繰り返し退去を命じても退去しない場合、最終警告します。（例：出ていかないのであれば警察へ連絡します。）
- ・ なお退去しない場合、警察に通報します。（緊急時：110 番、それ以外：所轄警察署、#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、これまでの状況を説明し、録画・録音がある場合は、内容を確認してもらいます。その際、顧客を退去させたい旨を明確に伝えます。
- ・ 迷惑行為を行う顧客を指導するよう依頼します。（例：厳重に注意して欲しい。）
- ・ 警察官の到着前に相手が立ち去った場合でも、再訪する恐れがある場合は「相手は立ち去ったが再訪する恐れがある」として情報連携しておきます。
- ～ 暴力行為や器物破損など、就業者が身の危険を感じた場合は、その時点で速やかに警察に通報してください。

（参考）

110番について ※「こんなときこそ110番（警視庁HP）」を基に作成

○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（住所や目標となる営業所や建物、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）

○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。

○110番につながらない時は110番映像通報システム（内閣府HPより）

- ・ 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。

○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

※110番は緊急通報です

- ・ 110番受理件数は年間にすると約211万件で15秒に1件の割合ですが、そのうちの約2割が問合せや相談・いたずらなどの緊急性のない110番となっています。
- ・ 110番は、事件・事故等、緊急時に警察に通報するための緊急通報ダイヤルです。

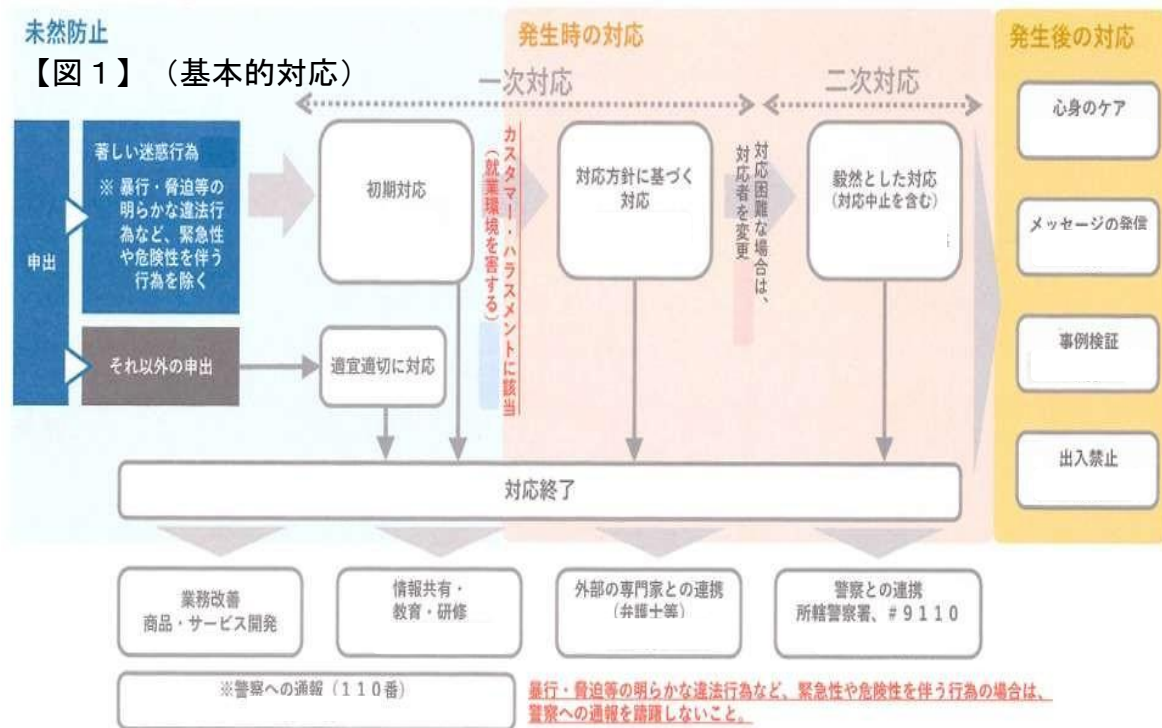
#9110について

※「警察専用ダイヤル#9110」及び「相談ホットラインのご案内」（警視庁HP）を基に作成

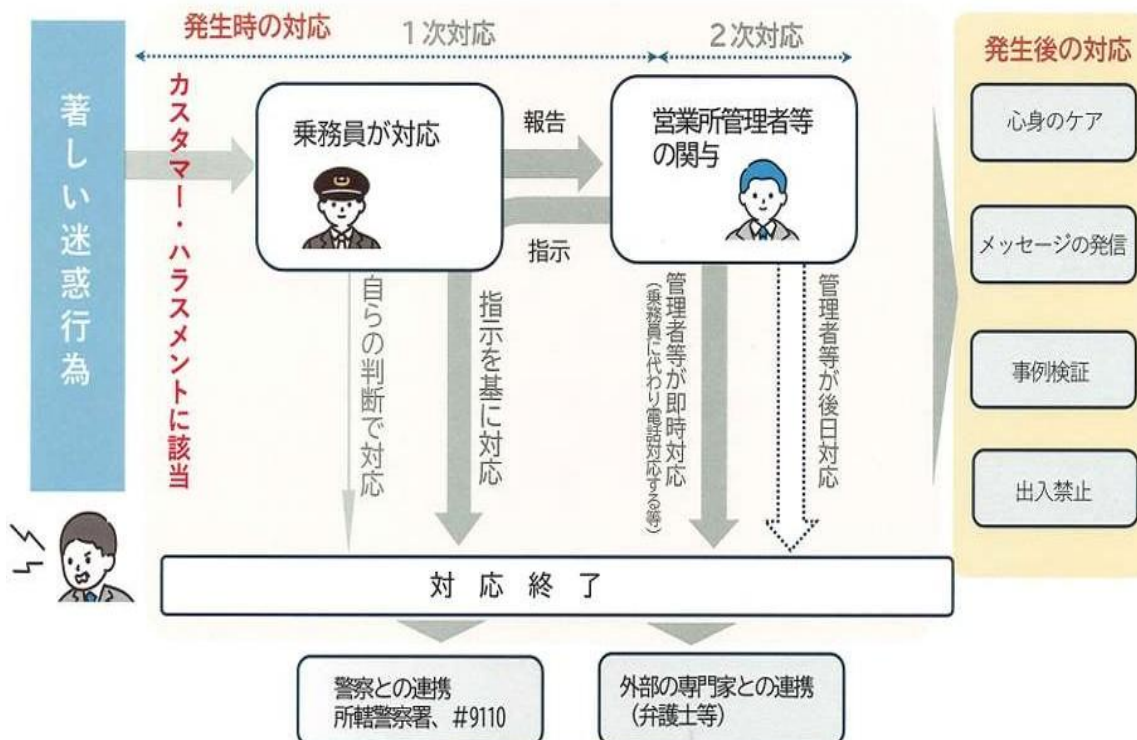
○警察に対する相談があるときは？

- ・ 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。

【カスタマーハラスメント対応フロー】



【図2】（タクシー乗務員・配車オペレーター等の場合）



4 行為別の対応例

タクシー乗務員、営業所配車オペレーターなど、次の従業員の職種、業務態様ごとに具体的な対応例を示します。

【A. タクシー乗務員の場合】

以下の行為別に、タクシー運転業務に即した具体的な対応例を示します。

① 暴言・人格否定

1. 暴言で返すことなく、冷静かつ丁寧な言葉で対応する。
 2. 怒声を発し、周囲や他の通行人に恐怖を与える場合は、怒声を抑えるよう促す。
 3. 発言は必要最小限とし、不必要な議論に立ち入らない。
 4. 「料金が高い」、「遠回りした」などのクレームが暴言に発展した場合、冷静に運行記録（乗車記録・経路）を確認し、事実ベースで説明する。
 5. 迷惑行為である旨を明確に伝え、今後対応できない旨を伝える。
 6. それでも暴言が続くなど、客観的に乗客を乗車させることが適当でないと判断される場合は、安全確保を最優先し、（必要な説明を行った上で）対応を中止（※1）・営業所に報告・場合により警察に通報。
 7. ドライブレコーダー映像や記録を保存し、事後に検証できるようにする。
-

② 執拗な要求（例：繰り返しの経路変更、無料サービスの強要）

1. 同じ要求が繰り返される場合は、早期に「これ以上は対応できない」と明確に伝える。
 2. 明らかに無理な要求（法令違反の運転など）はその場で拒否する。
 3. 長時間の要求や拘束が続く場合、「これ以上（対応できない）要求が続く場合は営業所管理者（状況により警察）に相談する」と告げるが、安全確保が困難な場合は、時間にかかわらず、直ぐに警察へ通報する。
 4. 通信機で配車センターや管理者へ速やかに報告し、指示を仰ぐ。
 5. 必要に応じて、現場の判断で警察に通報する。
-

③ 土下座の要求

1. 丁寧な言葉で冷静に対応する（例：「そのような対応はいたしかねます」）。
 2. 明確に「迷惑行為」であることを告げ、要求を拒否する。
 3. それ以上の対応が困難な場合、「これ以上の会話は対応できません」と告げ、営業所または管理者に即時連絡。
 4. ドライブレコーダーや音声記録を活用し、証拠を残す。
 5. 悪質な場合、警察への通報を含む措置を検討。
-

④ 暴行・器物損壊

1. 暴行があった場合、刑法第 208 条の暴行罪に該当するため、状況により 110 番通報できる安全な場所に移動した上で、警察へ通報。
 2. 単独で対応せず、安全な場所に車を止め、配車センターや 110 番へ連絡。
 3. 車内備品（仕切り板・ドライブレコーダー・シートなど）への損壊も記録対象。
 4. ドライブレコーダー、対応記録を証拠として保全。
-

⑤ 高圧的な言動・過度なクレーム

1. 曖昧な説明やその場しのぎの妥協は避け、事実をもとに冷静に説明する。
2. 「他のドライバーはこうしてくれた」等の比較を持ち出されても、社内ルールや法令に基づき対応。
3. 運賃や経路に関する苦情は、運行記録を根拠に説明。

4. 説明後も執拗な主張が続く場合、（安全運行の確保が困難であるとして）現場対応を打ち切り（※1）、営業所または管理者に報告。

⑥ 長時間の拘束・無目的走行の強要

1. 目的地を明かさず延々と走行させる、目的地変更を繰り返すなどは、ドライバーの安全・運行妨害につながる。
2. 一定時間以上（おおむね「30 分以上」（所属協会の示す基準値。外部非公表）（対応時間について目的変更の繰り返し等不適切な指示内容の悪質性・程度等により適宜判断））の拘束が続く場合、「安全上、これ以上の対応はできません」と伝え、営業所に報告し（必要な説明を行った上で）対応中止（※1）。
3. 拒否を続ける場合は、適切な場所に停車し、警察に通報。

⑦ セクシャルハラスメント

1. 性的な発言・身体接触に対しては、毅然とした態度で「そのような質問（お話）はおやめください」などと不適切かつ不快である旨を明確に伝える。
2. 顧客等に全くセクハラ意識がない場合（相手に悪意がなく行っている場合であっても）、例えば、厚生労働省等で示されたセクハラ行為の基準を参考に、「そうした発言・行動は（ハラスメントなので）お控えください」と明示する。
（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
3. 言動を改めない場合、その場で（必要な説明を行った上で）運送サービスの提供を中止し（※1）、速やかに営業所・管理者に報告。
4. ドライブレコーダーや記録を保全し、必要に応じて警察対応を行う。

⑧ 録音・撮影の強要と悪用（SNS での拡散含む）

1. 録音・撮影を求められた場合は、「当社では許可のない録音・撮影には応じておりません」と明確に拒否。
2. 乗務員は「断ると不利益が生じるのでは」と不安を感じる場合もあるため、必要な案内や事実関係は丁寧に説明することに留意。
3. 録音・撮影を強く迫られたり、威圧・脅しと受け取れる言動がある場合は、「そのような言動は業務妨害やハラスメント行為と受け取られかねません」と冷静に伝える。その後は反論したり、無理に説明を続けず、安全確保を優先する。必要に応じて、安全な場所に停止し、発言内容・時間帯・状況を記録のうえ、会社へ報告する。
4. 乗客が自席の映像や音声を明らかに録画・撮影している場合は、「従業員の許可のない録音・撮影は、（カスタマーハラスメントに当たる行為ですので）、おやめください」と依頼する。
5. 拒否・悪質な場合は、危険防止のため運行を中断し、上長へ報告する。

(※1)「営業中止」、「サービス提供拒否」について

- ・ 公共交通機関であるタクシー事業にあっては、正当な理由がない限り、乗客の運送申込を拒絶することは道路運送法第13条（運送引受義務）により禁止されている。この「運送引受義務」は、「駐停車中又は乗客を認めて一旦停車し、もしくは徐行した場合には、運転者は当然乗客らの運送の申込内容を、その内容が理解できるまで聞く義務があり、運送の引き受けを拒絶する正当な理由がある場合には、その説明をする義務がある。
- ・ 道路運送法第13条においては「正当な理由」があれば拒否可とされており、カスタマーハラスメントは「運行の安全確保が困難となるおそれ」から正当理由に該当し得る。このため、例えば、「信号無視をして（あるいは法定速度以上で）早く行け」等の「無理な要求」などのカスタマーハラスメントがあった場合、道路運送法第13条第3号「当該運送に関し申込者から特別の負担を求められたとき」又は第4号の「当該運送が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき」に該当し、正当な理由があると判断される場合もあるが、これ以外のカスタマーハラスメントの場合においては、当社の「運送約款」（下記の運送約款参照）の定めに基づく正当な理由がある場合としてサービス提供の中止が行えることとなる。

(参考)

道路運送法

第13条(運送引受義務)

一般旅客自動車運送事業者（一般貸切旅客自動車運送事業者を除く。次条において同じ。）は、次の場合を除いては、運送の引受けを拒絶してはならない。

- 一 当該運送の申込みが第11条第1項の規定により認可を受けた運送約款（標準運送約款と同一の運送約款を定めているときは、当該運送約款）によらないものであるとき。
- 二 当該運送に適する設備がないとき。
- 三 当該運送に関し申込者から特別の負担を求められたとき。
- 四 当該運送が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき。
- 五 天災その他やむを得ない事由による運送上の支障があるとき。
- 六 前各号に掲げる場合のほか、国土交通省令で定める正当な事由があるとき

旅客自動車運送事業運輸規則

第13条（運送の引受け及び継続の拒絶）

一般乗合旅客自動車運送事業者又は一般乗用旅客自動車運送事業者は、次の各号のいずれかに掲げる者の運送の引受け又は継続を拒絶することができる。

- 一 第15条の2第7項又は第49条第4項の規定による制止又は指示に従わない者
- 二 第52条各号に掲げる物品（同条ただし書の規定によるものを除く。）を携帯している者
- 三 泥酔した者又は不潔な服装をした者等であって、他の旅客の迷惑となるおそれのある者
- 四 付添人を伴わない重病者
- 五 感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（平成10年法律第114号）に定める一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症若しくは指定感染症（同法第44条の9の規定に基づき、政令で定めるところにより、同法第19条又は第20条の規定を準用するものに限る。）の患者（同法第8条（同法第44条の9において準用する場合を含む。）の規定により一類感染症、二類感染症、新型インフルエンザ等感染症又は指定感染症の患者とみなされる者を含む。）又は新感染症の所見がある者

一般乗用旅客自動車運送事業標準運送約款

(運送の引受け及び継続の拒絶)

第4条 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、運送の引受け又は継続を拒絶することがあります。

- (1) 当該運送の申込みがこの運送約款によらないものであるとき。
- (2) 当該運送に適する設備がないとき。
- (3) 当該運送に関し、申込者から特別な負担を求められたとき。
- (4) 当該運送が法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反するものであるとき
- (5) 天災その他やむを得ない事由による運送上の支障があるとき。
- (6) 旅客が乗務員の旅客自動車運送事業運輸規則の規定に基づいて行う措置に従わないとき。
- (7) 旅客が旅客自動車運送事業運輸規則の規定により持込みを禁止された物品を携帯 しているとき。
- (8) 旅客が行先を明瞭に告げられないほど又は人の助けなくしては歩行が困難なほど泥酔しているとき。
- (9) 旅客が車内を汚染するおそれがある不潔な服装をしているとき。
- (10) 旅客が付添人を伴わない重病者であるとき。
- (11) 旅客が感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律による一類感染症、二類感染症、
新型インフルエンザ等感染症若しくは指定感染症（入院を必要とするものに限る）の患者（これらの患
者とみなされる者を含む）又は新感染症の所見のある者であるとき。

当社における一般乗用旅客自動車運送事業運送約款

(ハラスメント条項を記載した約款)

(運送の引受け及び継続の拒絶)

旅客の当社の運転者に対する法令の規定又は公の秩序若しくは善良の風俗に反する行為（本条において、セクシュアルハラスメント、カスタマーハラスメント、モラルハラスメントその他旅客の発言、行動等が旅客の意図には関係なく、当社の運転者を不快にさせ、尊厳を傷つけ、不利益を与え、又は脅威を与える行為（以下「ハラスメント」という。）差し控えていただきます。

2 ハラスメントがあった場合、運転者はハラスメントの中止を求め、旅客がこの求めに応じない場合には、運送の引受け又は継続を拒絶する他、運転者又は当社の判断において警察等へ通報します。またハラスメントにより生じた損賠の賠償および、慰謝料を請求します。

（参考）酒に酔った乗客への対応例

1. 安全運行に支障がないかをまず確認し、会話が成り立たない場合や著しく危険な行動が見られる場合は、（必要な説明を行った上で）乗車を断ることができる（道路運送法 13 条、標準運送約款等）。
2. 乗車後、言動が乱暴・大声・座席移動など危険行為が見られる場合は、「安全のため、席に座ったままお過ごしください」と冷静に注意する。
3. 嘔吐の恐れがある場合は、可能であればエチケット袋を提供し、「安全のため、こちらをご利用ください」と案内する（怒らせない柔らかい表現に留める）。
4. 車内で暴言・乱暴な行動・叩く・蹴る・運転席への接触などがあった場合、
即座に安全な場所へ停車し、
「安全な運行ができませんので、ここで降車をお願いします」
と伝え、必要に応じて営業所または警察へ通報する。（上記①～⑧の対応例参照）
5. 行き先を明確に伝えられない場合（泥酔状態で会話不可）、運行を開始せず、
「行き先を確認できませんので、運行ができません」と説明し乗車を断る。
6. 同乗者がいる場合は、同乗者に協力を求め（行き先確認・態度改善など）、状況改善が見込めない場合は運行を中断。
7. 下車後のトラブル防止のため、泥酔の度合い、発言内容、危険行為、乗務員の警告内容などを記録し、ドライブレコーダー映像も含めて保全する。
8. 嘔吐・車内汚損が発生した場合、標準約款に基づき清掃費を請求できるが、その場での激しい議論は避け、速やかに営業所へ報告する。

【B. 営業所配車オペレーターの場合】

以下の行為別に、配車オペレーターが受け得るハラスメントに対する具体的な対応例を示します。

① 暴言・罵倒・人格否定

1. 暴言に対しては、冷静かつ丁寧な対応を維持し、感情的に反応しない。
2. 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。
3. 「バカ」、「お前じゃ話にならない」等、人格を否定する発言を受けた場合は、迷惑行為である旨を明確に伝える。
4. 言動が改善されない場合、「これ以上の対応はできません」と伝え、通話を終了する。
5. すべての通話を録音・記録し、対応記録に基づいて上長へ報告。

(参考) 暴言等の際の“社長を出せ”“上司を出せ”等の言動への対応例

1. 「お前では話にならない、上司を出せ」「社長を出せ」などの威圧的言動があった場合、まずは落ち着いた口調で、「内容を把握した上で、必要に応じて担当部署・上長が対応します」と説明する。
2. 即時の責任者呼び出しを強要されても、業務手順上すぐに対応できない旨を明確に伝える。ただし、状況次第では、すぐに代わる方が良い場合もあるため柔軟に対応する（従業員が交替しないことに固執するなど頑張りすぎると話がこじれることが多いため）。
(例) 「(責任者がいない場合等、責任者に交替できない、あるいはすぐに交替することが適当でないと判断される) 場合) ただいま責任者が不在のため、戻り次第私から責任者に報告します。内容についてもう少し伺いしてもよろしいでしょうか。」

② 理不尽な要求(例：配車不可地域への配車、無料化の強要)、高圧的な言動

1. 「その地域は配車対象外です」等、事実・会社ルールに基づいた明確な説明を行う。
2. 天候・渋滞等に伴う遅延に関して、「料金の無料化」や「謝罪の要求」などがあっても、不当な要求には応じない。
3. 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。
4. 誤った発言をした場合、速やかに明確に訂正する。
5. 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。事実関係が確認できない段階では、要求に応じない。
6. 要求が過剰または繰り返される場合は、「これ以上は対応いたしかねます」と明言。
7. 必要に応じて、他の者が対応を交替し対応するほか、管理者・上長に相談し対応の指示を仰ぐ。

③ 差別的発言・セクシャルハラスメント

1. 性別や年齢などに対する差別的発言・性的言動に対し、毅然とした態度で「業務と関係のない発言はおやめください」などと不適切な発言である旨を明示。
2. 顧客等に全くセクハラ意識がない場合、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。近くに男性従業員がいる場合は、対応を代わるのも効果的である。

(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

3. 性的な冗談・侮辱的なコメントがあった場合、速やかに通話を終了し、上長へ報告。
4. セクハラが継続する場合、録音記録とともに再発防止のための記録・社内共有を行う。

5. 必要に応じて、会社として警察・弁護士への相談を検討。

④ 脅迫・威嚇（SNS での晒し、会社への攻撃予告等）

1. 「SNS で晒す」「苦情を拡散する」等の威圧的な発言には冷静に対応し、「そのような行為はお控えください」と注意喚起。その際、事実と反する情報拡散は名誉棄損に当たり得ることを念頭に対応する。
例：（名誉や信用にかかわる内容の場合）、事実と異なる情報の拡散は控えるようにお願いします。
 2. 脅迫的な内容（例：「会社に乗り込む」、「潰してやる」等）があった場合、通話を即時終了し、記録を保存の上、管理者に報告。
 3. 必要に応じて、法的措置や警察への相談を含めた対応を上長判断で進める。
-

⑤ 長時間の拘束・業務妨害（繰り返しの電話、無言通話など）

1. 同じ内容の通話が繰り返される、無言での通話など、明らかに業務妨害の意図が見られる場合、「業務に支障が出ますので、対応を終了します」と伝える。
 2. おおむね「30 分」（対応時間については、不適切な言動の内容・程度等により適宜判断）を超過した拘束が続く場合、通話を終了。
 3. 繰り返しの電話については、着信履歴を記録し、社内で共有・対応方針を検討。
 4. 悪質な場合は、会社における迷惑行為への対応として通報・着信拒否の検討も行う。
-

【補足事項】

1. 全通話は録音対象とし、ハラスメントに該当する行為があった場合は該当時間・内容を明記の上、記録を保管する。
2. 対応記録は、苦情管理シートやハラスメント報告書と連動し、再発防止策を検討。

【C. 営業所管理者等のトラブル対応の場合】

以下は、営業所管理者等が、顧客対応（訪問・電話等）時に遭遇するカスタマーハラスメントへの具体的な対応例です。

（注）管理者等が対応するに当たっては、初めに「会社としての対応記録を取る必要があるため、録音させていただきます。」と伝え、やりとりを録音するといった対応が基本となります。

① 暴言・侮辱

1. 暴言・人格否定発言に対しては、冷静かつ丁寧な対応を貫き、感情的に反応しない。
2. 「それは不適切なご発言ですので、お控えください」と毅然とした姿勢で伝える。
3. 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。
4. 迷惑行為であることを明示し、「今後このような言動が続くようであれば、対応を終了させていただきます」と通告。その際、必要に応じ、「今後、当方の業務運営に関し必要な御意見・申出等がある場合は、書面又は事務所窓口を通じて申し出ください。」と伝える。
5. 対応状況について、事後に録音・記録等を基に、上長・会社へ報告。

② 過剰な謝罪・金銭要求（土下座・慰謝料等）

1. 「土下座しろ」、「賠償金を払え」等の不当な要求には、暴言で返すことなく丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応し、「そのような対応はできません」と明確に拒否。
2. 根拠のない金銭請求には応じず、会社として対応可能な範囲を伝えるにとどめる（その場で金銭の支払いは行わない（必ず社内手続きを経る））。
3. 謝罪書面などを執拗に求められた場合、「会社内で検討の上、必要な対応のみいたします」と説明し、その場での即時対応を避ける。
4. 行き過ぎた要求が続く場合は、通話・面談を打ち切る判断も視野に入れる。

③ 長時間の拘束・不当な再訪問要求

1. 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くなど顧客との対応が長時間に及ぶ場合、「ご説明はすでに申し上げた通りですので、本日はこれで失礼いたします」と伝え、対応を打ち切る旨を伝える。
2. 内容が解決済みであることを確認の上、「これ以上の訪問や説明には応じかねます」と再訪問を明確に拒否。
3. 面会が必要とされる場合は、複数人での訪問を基本とし、孤立対応を避ける。
4. 深夜の訪問対応は行わない。
5. 訪問時、逃げ道を確保した上で対応する。

④ 録音・撮影の強要と悪用（SNS での拡散含む）

1. 顧客側も記録を取るのであれば、あくまでも当該状況の記録として取る、SNS への拡散や悪用はしない、データ保管について管理を慎重に行い外部へ流出しない対策を講ずること等を求める。
2. SNS への拡散や悪用を示唆された場合、「脅し行為としてとらえられる内容です」と伝え、記録を保存し上長に報告。

⑤ 暴力・物理的威圧

1. 暴力的な言動（怒鳴る・物を投げる・接近して威圧する等）を受けた場合は、その場で対応を中止し、速やかに離脱。
2. 明らかに危険な状況と判断した場合は、ただちに警察へ通報（暴行があった場合は、刑法第 208 条の

暴行罪に該当するため、管理者の判断を待つことなく、ただちに警察に通報する。)

3. 机を叩く・距離を詰める等の威圧行為が見られた時点で、「安全が確保されないため、退席させていただきます」と伝え、複数人対応または上長同行での対応を徹底。
4. 必ず事後に対応記録を残し、会社での共有・再発防止策を検討。

【補足事項】

1. 営業所管理者等は、顧客対応においても一人で抱え込まず、組織としての対応を基本とする。
2. 万一ハラスメントが発生した場合には、録音・メモ・記録の保管、所定の報告ルートで速やかに報告。
3. 身体的・心理的安全が損なわれる状況においては、業務継続よりも安全確保を最優先とし、対応の中止や退避を正当とする。

第6 カスタマーハラスメント発生後の対応

1 就業者のケア

カスタマーハラスメントを受けた就業者に対しては、心身の負担を軽減し、安心して働ける環境を整えるための配慮が必要です。また、カスタマーハラスメントを就業者個人の責任として押し付けるのではなく、組織で対応する視点が重要であることから、当社においては、以下の就業者のケアに関する基本的な考え方と取組の方向性を踏まえ適切な対応に努めます。

（改正労働施策総合推進法第指針記4（3）口関係）

- 改正労働施策総合推進法（令和8年10月1日施行）第33条及び同法に基づく指針の趣旨に基づき、事業者は、就業者がカスタマーハラスメントを受けた場合、速やかに就業者の安全を確保するとともに、当該行為を行った顧客等に対し、その中止の申入れその他の必要かつ適切な措置を講ずるよう努めなければなりません。なお、東京都においては「東京都カスタマーハラスメント防止条例」第9条第2項において同趣旨の規定が設けられています（東京都外の事業者は参考情報として参照してください）。
- 事業者においては、顧客等による暴力行為等によって就業者の安全が脅かされる事態が発生した場合、あらかじめ定めた対応方針に従い、就業者への被害が継続しないようにすることが求められます。

（1）就業者の安全と健康の確保

当社においては、以下の事項を参考にして、就業者の安全と健康を守る取組について、就業者への周知に努めます。

① 現場における対応の引継ぎ

- ・ カスタマーハラスメントに遭遇した際、一次対応者から二次対応者へ対応を引き継ぐ、または連携して対応します。二次対応者が不在の場合、組織的に対応するため、サポートデスクや近隣営業所のマネージャー、エリアマネージャーに連絡できるようにするなど、あらかじめ複数人によるバックアップ体制を整えます。

② 職場における相談体制の整備

- ・ カスタマーハラスメントに遭遇し、心身に負担が生じた就業者が安心して報告や相談ができるよう、社内窓口を設置します。また、就業者が上司や先輩、同僚のサポートを受けられる環境を整備することも検討します。
- ・ 発生時の状況確認は、一次対応者に直接ヒアリングするのではなく、状況を把握する管理者（二次対応者）等に確認することで、フラッシュバックによる二次被害が生じないように配慮します。加えて、セクシュアルハラスメントに関連した事案であれば、就業者の希望に応じて同性による対応を実施します。

③ 外部専門家の活用

- ・ メンタルヘルスの専門家によるカウンセリング機会の提供のほか、法的対応や助言を求める場合の弁護士による法的サポートなど、必要に応じて、外部専門家を活用して対応します。

（2）メンタルケアのポイント

当社においては、外部専門家の活用が難しい場合、以下の視点を基に就業者のメンタルケアに努めます。

① 「心の境界線」を保つ

- ・ メンタルケアでは「心の境界線」を保つことが重要です。理不尽な要求や怒りをぶつけられることで就業者は心理的に消耗します。行為者の感情と自分（就業者）の感情を切り離し、「顧客

等の怒りは自分の責任ではない」と認識することで、心の負担が軽減されます。

- ・ 「どれだけ真摯かつ丁寧に対応してもカスタマーハラスメントが発生する場合がある」という意識を就業者が持つだけでも、平常心を保った対応が可能になります。

② 心身をしっかり休ませる

- ・ カスタマーハラスメントへの対応後、就業者の心身をしっかり休ませることが大切です。できる限り、短時間の休憩を取る、早退させるなど、就業者への配慮が大切です。

③ 一人で抱え込ませない

- ・ 業務に習熟していない担当者（例：新入社員）の説明が原因でカスタマーハラスメントが発生する場合もあり得ますが、個人を責めることは不適切です。大切な人材の定着のためにも、組織の責任としてとらえ、メンタルケアにおいても組織的なサポート体制が重要です。
- ・ ソーシャルサポート（社会的支援）は、ストレス耐性を高める効果があるとされ、早い段階で上司や同僚に相談し労いや共感を得ることがストレス軽減につながることを期待されます。例えば、定期的に上司や同僚とミーティングする機会を設け、顧客対応での成功例や改善策を共有する場を設けるなど、職場全体で支え合う雰囲気醸成することも効果的です。

（参考）ソーシャルサポートの分類 ※E-ヘルスネット（厚生労働省）より

- （i）情緒的サポート： 共感や愛情の提供
- （ii）道具的サポート： 形のある物やサービスの提供
- （iii） 情報的サポート： 問題の解決に必要なアドバイスや情報の提供
- （iv）評価的サポート： 肯定的な評価の提供

④ 長期的なメンタルケア

- ・ カスタマーハラスメントによる心理的なダメージが大きい場合や心の回復に時間が掛かる場合は、被害を受けた「数日後」、「1週間後」、「1か月後」のように、定期的なチェックが必要であることから、こうした対応に努めます。
- ・ 真面目で責任感が強い人ほど、時間が経過してから、心理的な負担が表面化することもあるため、必要に応じ、医師の診察やカウンセリングを受けることを勧めるといった対応に努めます。

2 再発防止に向けた取組

カスタマーハラスメントの再発防止を防ぐためには、事故発生後の社内での情報共有や事例検証等が重要であることから、以下に再発防止に向けた取組の実施に努めます。（改正労働施策総合推進法第指針記4（3）ハ関係）

（1）メッセージの発信

- ・ 当社においては、カスタマーハラスメントの事例発生時に、就業者には何らかのメッセージを発信するなどして（※）情報共有に努めます。
- ・ その際、管理者が「カスタマーハラスメントを報告することで人事評価が下がる」ことを懸念する可能性があるため、管理者や従業員の責任ではないこと、適切に報告した場合は逆に評価されることなどを周知・徹底します。

（※）改めて職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針を周知・啓発するほか、職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、就業者を保護する旨の方針を示す等

（2）事例検証を通じた再発防止

- ・ 実際に発生した事例を検証し、新たな防止対策の検討、経営者のトップメッセージ、顧客等からのクレーム対応マニュアル、研修の見直し・改善等（※）に役立てます。就業者のプ

ライバシーに配慮しつつ、同様の問題が発生しないよう、社内の主要会議で情報共有に努めます。カスタマーハラスメントの端緒が、就業者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します。

(※) 職場におけるカスタマーハラスメントの発生の原因や背景となった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の改善を図る等の再発防止に向けた措置を含む。

- ・ 事例発生を明らかにしなくても、定期的な研修を実施することも重要であることから、必要に応じ、社内研修だけでなく、社外セミナー等も活用し、就業者にレポート提出を課すといった対応も行います。
- ・ 過去に発生した事例における就業者の相談内容の変化、相談件数の推移、相談対応者の感想等を材料にして、定期的に取り組を検証し、改善点があれば見直しを図ります。
- ・ 見直しに当たっては、労働安全衛生法（昭和 47 年法律第 57 号）第 18 条第 1 項に規定する衛生委員会の活用など、就業者や労働組合等の参画を得つつ、アンケート調査や意見交換等を実施に努めます。

3 顧客等の出入り禁止

営業所管理者等のトラブル対応の場合などでカスタマーハラスメントの発生後、同一人物が再び来訪し、繰り返し迷惑行為が行われる可能性があります。退去命令に加え、施設管理権等に基づく施設への出入禁止の措置を取ることが可能とされます。

（参考） 公共の建物ではない建物については、その所有者ないし管理者は、法令等に反しない限り、その所有ないし管理する建物内に、誰を立ち入らせて誰を立ち入らせないかを自由に決定することができるのが原則である。（静岡地裁沼津支部平成 29 年 1 月 12 日判決）

なお、改正労働施策総合推進法の趣旨に照らし、顧客等の権利を不当に侵害しない視点が大切です。恣意的で正当な理由のない退去命令や出入禁止の措置が取られないよう、十分な周知啓発が重要です。

（1）迷惑行為を繰り返す顧客等への対応

- ・ 当社においては、カスタマーハラスメントを行った顧客等が、再び来訪し、繰り返し迷惑行為を行うことを防ぐため、以下の考え方を根拠として、顧客等の出入禁止などの対応を行います。
- ✓ 契約自由の原則：民法第 521 条第 1 項では、「何人も、法令に特別の定めがある場合を除き、契約をするかどうかを自由に決定することができる。」と規定されています。
- ✓ 施設管理権：民法第 206 条では「所有者は、法令の制限内において、自由にその所有物の使用、収益及び処分をする権利を有する。」と規定されています。建物所有者には包括的な管理権が認められています。
- ・当社においては、就業者の安全を確保するため、悪質な行為を行う顧客等に対しては、警察や弁護士など外部専門家とも連携し、出入禁止や誓約書（今後迷惑行為を一切行わない 等）を取り交わすなど、厳正に対処します。その際、個人情報保護法などの法令に十分留意した上で、必要に応じ、悪質な顧客等に関する事案を企業間で共有することがあります。
- ・ただし、あらゆる出入禁止の措置が認められるわけではなく、例えば、個人の差別につながるものや、正当な理由のない恣意的な出入禁止の措置は、民法の不法行為として損害賠償責任を負う可能性があるため、出入禁止の措置を取る基準は慎重に検討した上で対応します。

第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事務所です。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。カスタマーハラスメント規程」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きません。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。

(3) カスタマーハラスメントの事実確認

当社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。
 - ✓ 「(第4未然防止の取組)3 相談体制の整備」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。
 - ✓ 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。
 - ・ 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。

第8 その他

1 各種相談窓口

(1) 全国共通の相談窓口

① カスタマーハラスメント・労働関係の相談

- ▶ あかるとい職場応援団（厚生労働省ポータルサイト）

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>（カスハラ対策企業マニュアル・研修動画等を無料提供）

- ▶ 総合労働相談コーナー（各都道府県労働局・労働基準監督署内 全国 379 か所）

受付時間：平日 9:00～17:00（土日祝・年末年始除く） 電話番号：所在都道府県の労働局 HP を参照
解雇・ハラスメント等、労働問題全般。事業者・労働者どちらからの相談も受付（無料・予約不要）

- ▶ 都道府県労働局 雇用環境・均等部（室）

受付時間：平日 8:30～17:15（一部例外あり） 電話番号：所在都道府県の労働局 HP を参照
ハラスメント防止措置義務に関する事業者向け相談・被害労働者からの申告受付

- ▶ 警察（緊急時）：110 番 / 警察相談専用電話：＃9110（平日 8:30～17:15）

② 法律相談（弁護士・法テラス）

- ▶ 日本司法支援センター（法テラス）

Tel：0570-078374（おなやみなし） 平日 9:00～21:00 土曜 9:00～17:00

<https://www.houterasu.or.jp/>（経済的に余裕がない方の無料法律相談・費用立替制度あり）

- ▶ 各都道府県弁護士会 法律相談センター（各都道府県弁護士会 HP を参照）

③ メンタルヘルス不調に関する相談

- ▶ 働く人の「こころの耳」相談（厚生労働省委託事業・無料）

電話相談：0120-565-455 平日 17:00～22:00 土日 10:00～16:00（祝日・年末年始除く）

SNS 相談（LINE）：<https://kokoro.mhlw.go.jp/sns-soudan/> 同時間帯

メール相談：<https://kokoro.mhlw.go.jp/mail-soudan/> 24 時間受付（返信は1週間以内）

④ インターネット・SNS 誹謗中傷に関する相談

- ▶ 違法・有害情報相談センター（総務省委託事業） <https://www.ihaho.jp/>（WEB 受付）

- ▶ 誹謗中傷ホットライン（セーファーインターネット協会）

<https://www.saferinternet.or.jp/bullying/>

カスタマーハラスメント防止対策マニュアル

～改正労働施策総合推進法（令和8年10月1日施行）～