

カスタマーハラスメント対応マニュアル（簡易版）

令和8年10月1日の改正法施行により、全ての事業主にカスハラ対策として、以下の措置が義務付けされます。

【事業主の措置の義務化と事前準備】

①基本方針の策定・周知

◆社内報、パンフレット、社内ホームページ、社内回覧等で、**カスハラには毅然とした態度で対応し、従業員を保護する旨の方針**を記載し従業員に対し周知する。

●組合ホームページに従業員向け文書をUPしていますので、カスタマイズしご使用ください。

②相談体制の整備

◆従業員からの相談に対し、相談対応者を定めて、**相談窓口（外部の機関に相談への対応を委託することも可）**をつくる。

●相談窓口：社内や外部（弁護士事務所等）に相談窓口を設置する。小規模事業者の場合には、社長や所長でも可。

③被害発生時の迅速・適切な対応

◆被害の申出や相談があった際は、事実関係を迅速かつ正確に確認し、被害を受けた従業員の心身の健康保持のための配慮や事後対応を適切に行う。

●各企業で行っているセミナー等へ従業員も積極的に参加させましょう。

④悪質なカスハラへの対応体制の整備

◆特に悪質なカスハラに対しては、マニュアルの整備や、弁護士・警察等と迅速に連携できる体制を整える。

●事務所の電話に録音機能を付ける・また、サービスルームにも監視カメラを設置し、従業員を守りましょう。

⑤プライバシーの保護と不利益取扱いの禁止

◆相談者のプライバシー（個人情報や相談内容）を保護するために必要な措置を講じるとともに、相談したことや事実確認に協力したことを理由とする不利益な取扱いを厳に禁止する。

【カスハラへの対応のポイント】

①上司への報告 … **速やかに上司に報告**、上司は状況により**同席または対応を交代**等

②複数人での対応 … **原則複数人**で対応、顧客が複数人であれば**同数人以上**で対応等

③毅然とした対応 … **挑発に乗らない**、事実確認できない場合は**即答を避ける**等

④場所の設定 … **オープンスペース**や**第三者の目がある場所**で対応する等

⑤時間の設定 … 堂々巡りの状況には**対応打ち切りの旨を伝える**、**対応の目安時間を設定**

⑥組織内での情報の共有・判断 … 組織内で情報共有して**統一した対応**を徹底

⑦決裁権限者（最終責任者）は直接対応しない … その場での判断を求められることもある

⑧弁護士への相談 … **業務の支障、就業環境が害されている、法的措置の判断に迷う時**等

⑨警察への相談・通報 … 正当理由のない**退去の拒否**、暴行・脅迫・器物破損等

詳しくは組合ホームページ、ぜんせきweb（<https://zensekiweb.com/>）掲載のマニュアル、厚生労働省「明るい職場応援団」（<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>）をご参照ください。

（令和8年9月 神奈川県石油商業組合）