

カスタマーハラスメントに対する 会社の対応について

— 令和 8 年 10 月 1 日より —

社員の皆さんへ

当社は、お客様に安全・安心・快適なサービスを提供することを大切にしています。

一方で、社員が業務上必要な範囲を超えて、お客様から暴言・威圧・脅迫・長時間の拘束・不当な要求などを受けるケースについては、社員一人に対応する必要はありません。

当社は、社員を守ることを会社の重要な責任の一つと考え、令和 8 年 10 月 1 日より、カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」)に対して、会社として毅然と対応します。

1. 当社が考えるカスタマーハラスメント

カスハラとは、お客様からのクレームやご意見のすべてを指すものではありません。

商品の品質、給油、料金、接客などについての正当なご意見や苦情には、これまでどおり誠実に対応します。

一方、次のような行為については、カスハラに該当する可能性があります。

【暴言・威圧】

- ・ 「殺す」「殴る」などの脅迫的な発言
- ・ 大声で怒鳴り続ける
- ・ 社員を侮辱する、人格を否定する
- ・ 威圧的な態度で謝罪や対応を強要する
- ・ 土下座など、必要以上の謝罪を要求する

【長時間の拘束】

- ・ 同じ内容を繰り返し、長時間にわたって社員を拘束する
- ・ 営業終了後も帰らない
- ・ 電話を長時間切らせない
- ・ 他のお客様への対応を妨げるほど居座る
- ・ 社員を交代させても、繰り返し対応を要求する

【不当な要求・金銭要求】

- 正当な理由なく返金や金銭を要求する
 - 「慰謝料を払え」「迷惑料を払え」などと要求する
 - 無料サービスや商品を過度に要求する
 - 社員個人に金銭を要求する
 - 会社の規定を超えた特別な対応を強要する
-

2. 社員の基本姿勢

カスハラを受けた場合、社員は一人で解決しようとししないでください。

基本姿勢は、

「冷静に、毅然と、組織として対応する」

です。

お客様だからといって、社員が何を言われても我慢しなければならないということではありません。

また、社員自身が言い返したり、感情的になったりする必要もありません。

「会社のルールに従って対応します」

という姿勢を基本としてください。

3. 具体的な対応手順

STEP 1 まず冷静に話を聞く

最初からカスハラと決めつけるのではなく、まずお客様の話を確認します。

「ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。状況を確認いたします。」

など、通常のクレーム対応として冷静に話を聞きます。

ただし、暴言・脅迫・威圧などが始まった場合は、無理に一人で対応し続けしないでください。

STEP 2 不当な行為が続く場合は、毅然と伝える

暴言や威圧が続く場合は、次のように伝えます。

「ご意見については確認いたしますが、暴言や威圧的な言動はお控えください。」

それでも続く場合は、

「これ以上このような言動が続く場合は、対応を終了させていただきます。」

と伝えます。

言い争いをしてはいけません。

STEP 3 速やかに上司や責任者へ引き継ぐ

「対応を終了する」と伝えてもお客様が引き下がらない場合や、自身の対応だけでは解決が困難と判断した場合は、それ以上の個人での対応を直ちに打ち切ってください。速やかにその場を離れるか、周囲の同僚を通じて、速やかに上司や責任者に状況を報告し、対応を引き継いでください。社員が一人で対応を継続する必要はありません。

4. 長時間の拘束への対応

お客様からの話が長時間に及び、解決に必要な範囲を超えている場合は、対応を終了することができません。

例えば、

「ご意見は承りました。これ以上のお話は対応いたしかねますので、本日の対応はここまでとさせていただきます。」と伝えます。

それでも居座る、帰らない、社員を拘束し続けるなどの場合は、**責任者へ報告してください。**

社員が一人で対応を続ける必要はありません。

5. 不当な金銭要求への対応

「迷惑料を払え」

「慰謝料を払え」

「責任を取って金を払え」

など、会社として応じられない金銭要求をされた場合、社員個人の判断で約束・支払いをしてはいけません。

次のように伝えてください。

「金銭に関することについては、私個人では判断できません。会社の責任者が対応します。」

また、社員自身が自分のお金を支払うことは絶対にしないでください。

6. 録音・記録について

カスハラが疑われる場合には、会社として事実確認を行うため、会話内容や状況を記録します。

可能な場合は、

- 日時
- 場所
- お客様から言われた内容
- 社員が行った対応
- その場にいた社員・お客様
- 対応に要した時間
- 金銭要求等の有無
- 暴言・脅迫等の具体的内容

を記録してください。

また、会社の設備等による防犯カメラ映像や録音についても、必要に応じて事実確認に使用します。

現場の判断でスマートフォン等による録音・録画を行っても良い(事後速やかに責任者に報告する)

「何を言われたか」をできるだけ具体的に残すことが重要です。

7. 危険を感じた場合

次のような場合は、通常のクレーム対応とは区別してください。

- 暴力を振るわれそう
- 店舗設備や物を壊そうとしている
- 殴る、殺すなどの脅迫を受けている
- 社員を追いかけてくる
- 店舗から退去しない
- 他のお客様や社員に危害を加えるおそれがある

このような場合は、**社員の安全を最優先**にします。

無理にお客様を説得したり、身体を使って退去させようとしたりしないでください。

直ちに責任者へ連絡し、必要に応じて警察への相談・通報を行います。

危険を感じた場合は、「お客様だから我慢する」という考えを捨ててください。

8. 社員が一人で抱え込まないこと

カスハラを受けた場合、最も大切なのは、

「一人で対応しない」

ことです。

次のような場合は、すぐに責任者へ報告してください。

- 暴言が続いている
- 威圧的な態度を取られている
- 長時間拘束されている
- 金銭を要求された
- 同じお客様から何度も苦情を受けている
- 脅迫された
- 身の危険を感じた
- 判断に迷った

責任者は、必要に応じて対応を引き継ぎます。

9. 会社として社員を守ります

当社は、お客様からの正当なご意見や苦情を拒絶するものではありません。

しかし、

「お客様は何をしても許される」わけではありません。

社員が安心して働くことができれば、お客様に安全で良いサービスを提供することもできません。

会社として、カスハラに対しては社員個人に責任を負わせるのではなく、**会社として組織的に対応します。**

必要に応じて、

- ・ 責任者による対応への切り替え
- ・ 対応の終了
- ・ 防犯カメラ・記録等による事実確認
- ・ お客様への今後の対応方法の通知
- ・ 警察・弁護士等への相談
- ・ その他必要な措置

を行います。

10. 社員の皆さんへ

皆さんには、これまでどおりお客様に対して礼儀正しく、誠実に対応していただきます。

ただし、正当なクレーム対応とカスハラへの対応は別のものです。

「我慢することが良い接客」ではありません。

暴言や威圧、不当な要求などを受けた場合には、毅然と対応し、必要な場合はすぐに責任者へ報告してください。

会社は、社員の皆さんを守ります。

困ったとき、判断に迷ったときは、一人で判断せず、必ず責任者に相談してください。

全社員が安心して働ける職場をつくり、お客様にも安心してご利用いただけるガソリンスタンドを、会社全体でつくっていきましょう。

令和8年10月1日

株式会社 ○○○○
代表取締役 ○○○○