

# カスタマーハラスメント対策マニュアル

令和7年4月1日 石上敬祐

## 目次

- はじめに
- 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
- 顧客対応の考え方
- カスタマーハラスメントへの対応
- 社内体制
- 企業間取引でのハラスメントの禁止
- 参考資料

## 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(以下「カスハラ」)が深刻な課題となっています。ソフトウェア開発の現場においても、不当な要求や言動により、エンジニアが疲弊し、業務の適正な遂行が妨げられる事案が発生しています。東京都において「東京都カスタマーハラスメント防止条例」が施行されることを踏まえ、安全な就業環境を確保するために本マニュアルを作成します。

### (2) 組織的な対応の必要性

個人事業主であっても、一人の個人として感情的に対応するのではなく、あらかじめ定めたマニュアルに基づき「事業主」として客観的なルールに則り対応することが、事態の沈静化と自身の保護に直結します。

### (3) マニュアルの位置づけ

本マニュアルは、石上敬祐(以下「当事業所」)におけるカスハラ対策の基本指針であり、すべての業務取引において適用されます。

## 2 カスタマーハラスメントの定義

当事業所におけるカスタマーハラスメントとは、「顧客等から行われる著しい迷惑行為であって、従業員(事業主)の就業環境を害するもの」と定義します。

## 【行為の具体例】

- 精神的な攻撃: 執拗な非難、人格否定、大声による怒鳴り、侮辱的な言動。
  - 過大な要求: 契約外の無償作業の強要、合理的な理由のない納期の極端な短縮、過度な修正の繰り返し。
  - 拘束・執拗な連絡: 長時間の通話や会議、深夜・休日における執拗な連絡。
  - 法的・社会的脅迫: 正当な理由のない損害賠償の請求、SNS等への不当な投稿による信用毀損。
  - その他ハラスメント: 性的な言動、差別的な発言、土下座の要求。
- 

## 3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 基本理念

「持続可能な技術提供と、相互尊重に基づく価値創造」

### 基本方針

1. 毅然とした対応: 不当な要求や嫌がらせに対しては、事業主として毅然と拒絶し、安易に屈することはありません。
  2. 安全の優先: 自身の心身の安全を最優先とし、危害が及ぶ恐れがある場合は直ちに対応を中断します。
  3. 信頼関係の重視: 誠実なクライアントとは良好な関係を維持しますが、カスハラを行う者とは対応の打ち切りや今後のサービス提供をお断りする場合があります。
- 

## 4 顧客対応の考え方

### (1) 基本的な心構え

常に冷静かつ誠実な対応を旨とします。相手の主張に耳を傾け、背景を推し測る傾聴を行います。不当な要求を承諾してはいけません。

### (2) クレームの初期対応

- 事実の記録: 5W1Hに基づき、正確に事実関係を確認し、詳細に記録します。
  - 限定的謝罪: 相手の不快感や状況(例: ご心配をおかけしたこと等)に対しては謝罪しますが、事実関係が不明な段階で全面的に非を認める発言は避けます。
-

## 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基準

以下のいずれかに該当する場合、カスハラと判定し、中断・警告等の措置へ移行します。

- 時間的基準: 通話、会議、対面での対応が 30分 を超えて継続し、かつ解決の見通しが立たない場合。
- 言動的基準: 警告を行っても暴言や威圧的態度が 2回 以上繰り返された場合。
- 頻度的基準: 業務時間外に、緊急性のない連絡が 10回 以上執拗に行われた場合。

### (2) 対応の流れ

1. 警告: 行為の中止を求め、「これ以上の言動は業務妨害とみなし、対応を終了します」と明確に伝えます。
2. 中断: 警告に従わない場合、通話を切断し、または会議場所から退去・退出します。
3. 証拠保存: 録音、チャットログ、メールを整理し、事案の記録を保存します。
4. 外部連携: 公的相談窓口や専門家へ相談し、取引停止や法的措置を検討します。

### (3) 警察との連携

身の危険を感じる暴力行為や脅迫がある場合は、ためらわず「110番」通報します。緊急ではないが犯罪の疑いがある場合は「#9110」に相談します。

---

## 6 社内体制

### (1) 相談窓口の設置

事案の客観的な判定および適切な対応を行うため、以下の窓口を設置します。

- 内部窓口: 石上敬祐 カスタマーハラスメント相談窓口
  - 担当: 代表 石上敬祐
  - 連絡先: [k.130.email@gmail.com](mailto:k.130.email@gmail.com)
- 外部窓口:
  - フリーランス・トラブル110番(厚生労働省委託事業)
  - その他、必要に応じて公的専門機関を活用する。

### (2) 再発防止の取組

発生した事案については、発生原因や対応プロセスを検証し、必要に応じて本マニュアルを適宜改定します。

---

## 7 企業間取引でのハラスメントの禁止

### (1) 基本姿勢

当事業所が他者に業務を委託する場合においても、本マニュアルの精神を遵守し、優越的地位を利用した不当な要求やハラスメントを行わないことを誓約します。

### (2) 事実確認

取引先からハラスメントに関する調査依頼があった場合は、誠実に協力し、双方が協力して事実関係を確認します。

---

## 8 参考資料

(1)110番について(警察通報) (2) #9110について(警察相談専用電話) (3)東京都カスタマーハラスメント防止条例