

カスタマーハラスメント防止対策 各団体共通マニュアル(事例編) 概要

業界団体・事業者は本マニュアルを参考に、業種・業態に応じた対策を進めてください。

1. 具体的な対応

行為分類(手段・態様)ごとの対応例

- ・業界団体・事業者からのヒアリング調査の内容を基に、顧客等からカスハラ行為を受けた際の具体的な対応例を行為分類(手段・態様)ごとに記載しています。
- ・マニュアルを作成する際には、行為分類ごとに対応例を記載することが効果的であるため、参考にしてください。

<記載例(一例)>

行為分類	行 為	初動対応	事後対応
(1)身体的な攻撃	客が値下げを求めたが 応じなかったため、その 商品を投げつけられた	すぐさま上司が駆けつ け、対応スタッフをバッ クヤードに避難させる	対応記録を残し、店舗 スタッフと内容を共有 する
(2)精神的な攻撃	行政窓口で申請手続き ができなかったことに 対し、侮蔑的な言動によ り不満を言い続けた	冷静に傾聴し、対応で きない旨を伝える	対応マニュアルを作成 し、窓口担当者が冷静 に対応できるようにす る
(3)威圧的な攻撃	病院の窓口で業界の影 響力を誇示し、診察の順 番を優先するよう求め てきた	冷静かつ毅然とした態 度で対応できないこと を伝える	対応後の不測の事態に 備え、顧問弁護士とも 連携し、今後の対応を 検討する
(4)継続的な・執拗 な言動	謝罪し、解決した件につ いて、日をまたいで何度 も訪れ、間違いを繰り返 し非難した	上司が対応を交代する	カスハラ行為者が窓口 に来た際は、上司や別 の職員が対応する
(5)拘束的な言動	電話で、1時間以上、商 品の不満を繰り返し、伝 えてきた	対応状況を上司と情報 共有した上、上司から 対応の打ち切りを伝え る	社内ルールを定め、従 業員に周知する
(6)性的な言動	入浴介護の際、胸を触ら れるなどのセクハラ行 為を受けた	行為がセクハラである と毅然とした態度で伝 え、中止を求める	被害を受けた介護士か ら相談窓口で被害状況 を傾聴する
(7)就業者個人へ の攻撃・嫌がらせ	特定の就業者が対応す るよう強要し、つきま とった	上司など別の就業者が 対応する	顧客情報を共有し、来 店した際には、複数人 で対応する

就業者が顧客等に不適切な対応を行った場合の例

- ・カスハラは「就業者が顧客等に不適切な対応を行った場合」に発生することもあるため、事例を示し、行為の問題点や、その後取るべき初動対応例や事後対応例を記載しています。

<記載している例>

- (1)接客態度を軽視したことにより暴言・威圧行為に発展
- (2)顧客の要望の確認不足により居座り・不退去行為に発展
- (3)不適切な発言を行ったことにより脅迫・人格否定に発展

2.業界別・事業者別の取組事例

- ・カスハラの発生状況や内容、対策などの具体的な取組事例について各業界団体、個別事業者にはアヒリングを行った結果を記載しています。
- ・本事例を参考に自社での取組や対策を検討してください。

業界団体の取組事例

<記載している業界>

- (1)旅客運送業 (2)介護・福祉業 (3)生活関連サービス業
- (4)教育・学習支援業 (5)サービス業 (6)公務等の行政サービス

<記載例(一例)>

業界	特徴と課題	主な取組と対策
介護・福祉業	利用拒否等が顧客等の生活や生命に直結するため、カスハラ行為に対して毅然とした対応を取りにくい	現場の状況に応じた対策ができるように、様々な状況を想定した研修を実施

個別事業者の取組事例

<記載している業界>

- (1)小売業 (2)鉄道業 (3)娯楽業 (4)情報通信業
- (5)金融業 (6)製造業 (7)医療業

<記載例(一例)>

業界	経緯・現状	主な対応
鉄道業	顧客が不特定多数であるため、カスハラが日常的に発生している	啓発ポスターを掲示するなどにより、業界全体で一体となってカスハラに対する取組を推進

詳しい内容は、「あいちカスハラ防止対策ナビ」のマニュアル本文をご確認ください！

問合せ先

愛知県労働局労働福祉課労使関係グループ

電話：052-954-6361(平日8:45～17:30)

住所：名古屋市中区三の丸三丁目1番2号



あいちカスハラ防止対策ナビ

(2025年11月発行)