

【カスハラ対策マニュアル/合同会社TRAIL】

(顧客等からの著しい迷惑行為への対応方針)

第1章: 目的

本マニュアルは、従業員が安心・安全に働ける職場環境を確保するため、顧客等からの不当な要求や暴言・暴力といったカスタマーハラスメント(以下「カスハラ」)に適切に対応し、企業として従業員を守る姿勢を明確にすることを目的とします。

第2章: 定義

カスハラとは

以下のいずれかに該当する行為を指します:

- 大声・暴言・侮辱的発言
 - 長時間の拘束や執拗なクレーム
 - 脅迫的な言動や暴力
 - セクシャルハラスメントや差別的発言
 - SNS等での誹謗中傷や風評被害
-

第3章: 基本方針

- 毅然とした対応を徹底すること
- 従業員の心身を守ることを最優先とすること
- 状況に応じて上司・関係機関に速やかに報告すること
- 顧客満足と従業員保護は両立させること

第4章: 対応フロー

1. 初期対応

- 冷静に対応し、相手の言い分を傾聴する
- 記録(録音・メモ)を残す
- エスカレーション基準に達したら即座に上司へ報告
- ※エスカレーション: 担当者レベルでは解決が難しい問題や状況が発生した際に、上司や関連部署など、より上位の責任者に対応を依頼したり、判断を仰いだりすることを指します。

2. 上長・管理者対応

- 二次対応者が交代して対応(※現場従業員の心理的負担軽減)
- 請求・要求の正当性を確認し、不要な謝罪は避ける
- 必要に応じて対応を打ち切る旨を通知

3. 外部機関との連携(必要に応じて)

- 警察(暴力・脅迫)
- 弁護士(法的措置)
- 医療機関(従業員ケア)
- 労基署／労働局(指導・相談)

第5章: 記録・報告ルール

- 「カスハラ記録表」を社内共有ストレージに保管
- 日時／相手の氏名(または不明)／内容／対応者／経緯を記録
- 週次または月次で管理者がレビューし、再発防止策を検討

第6章:従業員の保護措置

- 産業医・カウンセラーとの面談(希望者対象)
- 配置転換・勤務時間調整の検討
- 人事評価への配慮(クレームによるマイナス評価の排除)

第7章:教育・研修

- ロールプレイングによる対応練習
- 新人研修でも初期対応マニュアルを配布

第8章:社内外への周知

- ホームページ・SNSにも対応ポリシーを明記
 - 顧客向け利用規約や注意書きに「対応できない行為」の記載
-