

顧客対応の中止と警察との連携

- 個別の事情を十分に配慮し、従業員が真摯かつ丁寧に対応したにも関わらず、著しい迷惑行為が収まらない場合は現場監督者も含め、組織的な対応が求められます。顧客対応の中止から、警察に通報するまでの流れについて説明します。
- ① 対応の中止を伝える**
従業員の心理的負担や周囲の顧客への影響を考慮し、対応の中止を顧客等に伝えます。
 - ② 行為の中止を求める**
迷惑行為をやめるよう顧客等に伝えます（2，3度繰り返し返す）。
 - ③ 退去を命令する**
迷惑行為を辞めない場合、施設管理権に基づき退去を命じます（2，3度繰り返し返す）。※悪質な場合は、再訪の可能性も考慮して、出入禁止措置も検討ください。
 - ④ 警察に通報する**
繰り返し退去を命じても退去しない場合、最終警告します（例…出ていかないのであれば警察へ連絡します）。それでもなお、退去しない場合は警察へ通報します。

- （緊急時…『110番』、それ以外…所轄の警察署へ『#9110番』）
- ⑤ 警察官に状況を説明する**
警察官の到着後、これまでの状況を説明し、録画や録音がある場合は、内容を確認してもらいます。その際、顧客を退去させたい旨を明確に伝えます。また、迷惑行為を行う顧客を指導するように依頼します（例…厳重に注意して欲しい）。
- 警察官の到着前に相手が立ち去った場合でも、再訪する恐れがある場合は、警察に情報共有しておきましょう。
- 発生後の対応とメンタルケア**
- カスタマーハラスメントに遭遇した従業員がいる場合、個人の責任とせず、組織として対応する視点が重要です。
- 従業員が安心して報告や相談ができるような体制整備を行い、必要に応じて外部専門家によるカウンセリング機会の提供や、弁護士による法的サポートなども活用しましょう。外部専門家の活用が難

支援・相談窓口、参考資料

兵庫労働局 雇用環境・均等部	ハラスメントの総合的な窓口として、相談を受け付けています。	
日本司法支援センター (法テラス)	国によって設立された法的トラブル解決のための「総合案内所」です。	
あかるい職場応援団 (厚生労働省)	カスタマーハラスメント対策の取組に活用いただけるツールを掲載しています。	

しい場合も、従業員の安全と健康を守るためにメンタルケアを必ず行ってください。

他にも、国の相談窓口や他社の事例も是非ご参考いただき、会社と従業員を守るためのカスタマーハラスメント対策に取り組んでいきましょう。

判断ポイント

- 商品やサービスの瑕疵を原因とする金銭賠償や商品交換を要求する行為自体は、実際に応じるかは別として、正当なクレームの範囲内である可能性があります。しかし、明らかに**不当な金品の要求**であった場合、「就業環境が害される」と言える可能性があります。
- 土下座での謝罪要求は社会通念上、度を越えた要求**であり「就業環境が害される」と考えられます。こうした要求は正当なクレームではありません。
- 就業者の解雇を求めるなど**人事に関する要求**は、顧客等の権利とは言えず、不当な要求であるため、「就業環境が害される」と言える可能性があります。

② 要求内容に着目する

- 高額な賠償の要求（金品の要求）
- 苦痛を伴う行為の要求（土下座の要求）



対応方針(執拗な要求・土下座の要求)

- （執拗な要求）対応時間を定め、超過した場合は退去要求をする**
→同じ要求が何度も繰り返された場合、**早い段階でこれ以上対応できない旨**を明確に伝える。
→顧客等が聞き入れない場合、**現場監督者に報告し、現場監督者より最終的な退去要求**をする。
→それでもなお聞き入れない場合、現場監督者から**警察に通報**する。
- （土下座の要求）毅然とした態度で要求を拒否する**
→暴言で返すことなく**丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応**する。(例:そのような対応はできません)
→**明確に迷惑行為**であることから**対応できない旨**を伝える。(例:これ以上お客様とはお話できません)

判断ポイント

③ 時間・回数・頻度に着目する

- 長時間の拘束(何時間も話し続ける)
- 社会通念上不適切な時間(早朝・深夜等)の連絡
- 同じ内容を繰り返し話し続ける
- 毎日何度も電話を掛ける



対応方針(長時間の拘束・繰り返し)

- 対応時間に関するルールを定める(長時間の拘束)**
→**何度も同じ主張**が繰り返され、堂々巡りの状況が続いた場合、対応を打ち切る旨を伝える
→事業所等が設定した**対応時間の目安を超過**した場合、要求に応じられない旨を伝え、**電話を切る**。(※目安の時間を越えた段階で直ちにカスタマーハラスメントに該当するものではない点に十分留意ください)
- 社会通念上、限度を超えた回数の電話が繰り返される場合、業務妨害罪に該当する可能性もあるため**警察や弁護士**に相談することも重要です。

- 要求内容や態様に問題がない(穏やかな口調)場合でも、**長時間の拘束**自体が就業環境を悪化させる可能性があります。
- 生命・財産に関わる緊急時を除き、**早朝・深夜の苦情**(業務時間内である場合を除く)は、社会通念上、適切ではありません。この場合、顧客等の状況や**「回数・頻度」**を総合的に考慮した結果、「就業環境が害される」と言えるか判断する必要があります。
- 同じ要求を繰り返す、何回も退去命令したにも関わらず居座る**など、言動や行為の**「回数・頻度」**から「就業環境が害される」と言える場合があります。