

株式会社スーテックス

カスタマーハラスメント対策マニュアル

制定：令和7年（2025年）9月24日 / 改定：—

0. 適用範囲と用語

（適用範囲）本マニュアルは、株式会社スーテックス（以下「当社」）の役員、常時雇用の有無を問わず就業者（業務委託・派遣・アルバイト・インターン等を含む）、並びに当社の業務に従事する全ての者に適用する。

（用語）本マニュアルにおける「就業者」は、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（以下「条例」）の定義に準拠する。

1. マニュアル作成の目的

当社における就業者の安全と健康を守り、顧客等との健全な関係を維持するため、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）への予防・早期発見・適切対応・再発防止の実務基準を定める。

本マニュアルは、条例（令和7年4月1日施行）に基づく事業者の責務（体制整備、被害者配慮、手引の作成等）に対応する構成とする。

2. カスハラの定義

カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）とは、顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる「著しい迷惑行為」であって、就業環境を害するものをいう。「著しい迷惑行為」とは、暴行・脅迫などの違法行為、正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為を含む（条例第2条）。

・暴言・脅迫・威圧（例：「殺すぞ」等の脅し、反社会的勢力との関係を示唆）

- ・執拗な長時間の拘束、居座り、電話の繰り返し発信
- ・正当性のない過度な要求（無償提供の強要、土下座の強要、担当者の個人情報の開示要求等）
- ・SNS/インターネット上での誹謗中傷・名誉毀損・プライバシー侵害
- ・差別的発言、人格否定、ハラスメント全般（セクハラ等を含む）

※正当なクレームや合理的な要望はカスハラに該当しない。一方で、言動の態様・頻度・場所・時間・要求内容・相手の属性・当社への影響等を総合し、不当性・悪質性が高い場合はカスハラとして取り扱う。

3. カスハラに対する基本方針

- 1) 当社は、何人によるものであってもカスハラを容認しない（条例 第 4 条）。
- 2) 顧客等と就業者は相互に尊重されるべき対等な関係である（条例 第 3 条）。
- 3) 適用上の注意に基づき、顧客等の正当な権利を不当に侵害しない（条例 第 5 条）。
- 4) 事業者として、体制整備、就業者の安全確保、手引（本マニュアル）の作成等に努める（条例 第 14 条）。
- 5) 被害の有無を問わず、予防・教育・周知に継続的に取り組む。

4. 社内体制整備

(1) 責任者と窓口

- ・カスハラ対策責任者：代表取締役
- ・社内相談・通報窓口：専用メール（safety@su-techs.com）、専用フォーム（<https://su-techs.com/contact/>）、緊急時の電話連絡

(2) 報告・エスカレーション

- ・一次対応者→責任者→（必要に応じ）法務顧問・弁護士・警察・関係機関へ連絡

(3) 記録・保存

・「カスハラ対応記録票」に、日時・場所・媒体・相手・要求内容・発言・対応・関与者・証拠の有無を記録。保存期間：5年。

(4) 教育・研修

・年1回以上の研修（定義、境界線の伝え方、一次警告の出し方、終了宣言、SNS対応、警察・弁護士連携等）。受講履歴を保存。

(5) 社外周知

・基本方針の社外掲示（Webサイト、オフィス入口、契約書・見積書への明記等）。周知日を記録。

5. カスハラへの対応

【総合フロー】

- ①安全確保：身体的危険・脅迫・違法行為が疑われる場合は直ちに通話終了・退避・110番等。
- ②一次対応：境界線の明示（注意喚起）→行為の継続時は対応中止を宣言→以降は書面对応へ切替。
- ③記録・証拠：録音・録画（運用ルールに従う）、スクリーンショット、メール保存、発信者情報保全。
- ④エスカレーション：責任者へ報告し、弁護士・警察・関係機関（法務局・違法有害情報相談センター・誹謗中傷ホットライン等）へ相談。
- ⑤被害者ケア：業務外し・休養配慮・産業保健相談・メンタルサポート。
- ⑥再発防止：発生原因分析、顧客への対応ルール見直し、社外掲示の強化。

【チャンネル別の基本原則】

・対面：2名対応を基本。退去要請→応じない場合は警察。

- ・電話：録音の告知、一次注意→継続時は通話終了。「以降は書面でのみ対応します」と告知。
- ・メール／問い合わせフォーム：威迫・脅迫は保存のうえ、書面での注意と対応制限。
- ・SNS/掲示板：削除要請→発信者情報開示請求→名誉毀損等は弁護士・警察へ。

6. 企業間取引での対応

(1) 原則

- ・B2Bにおいても、担当個人への威圧・人格否定・過度な要求等はカスハラとして扱う。
- ・契約・SLA・業務委託契約に基づき、要求の正当性・範囲・期限・対価を確認し、書面（メール）でやり取りする。

(2) 手順

- ・一次注意文面を送付（不当要求の中止要請、今後は窓口限定・書面限定対応を宣言）。
- ・改善なき場合：カウンターパート交代要請、上位責任者間で協議、契約条項（変更・解除・損害賠償・出禁等）に基づく措置。
- ・緊急時：弁護士への委任、警察相談。

(3) 記録

- ・会議体メモ・議事録・メールスレッド・契約条項の引用・証拠一式を台帳管理。

7. 顧客対応の考え方

- ・正当な苦情：事実確認→謝罪→是正措置→再発防止を説明。
- ・不当要求：要求の明確化→合理的範囲の提示→境界線の宣言→必要時は対応中止・出禁・契約見直し。
- ・コミュニケーション原則：非暴力コミュニケーション（NVC）、具体・簡潔・感情の高ぶり回避、記録前提。

・配慮：障害・外国語・高齢等の合理的配慮を検討（ただし他者の安全を害する行為は許容しない）。

8. 記録・保存・報告

【カスハラ対応記録票（抜粋）】

- ・発生日／時刻／場所（対面・電話・オンライン・SNS等）
- ・相手（顧客名／取引先名・担当・連絡先）
- ・概要（発言・要求・態様・継続時間）
- ・当社対応（一次注意／通話終了／書面切替／警察・弁護士相談等）
- ・証拠（録音・録画・スクショ・ログ）
- ・被害者ケア（勤務配慮・相談）
- ・再発防止（原因・対策）

保存期間：5年（目安）

9. 研修・周知

(1) 年1回以上、就業者全員に研修（定義、境界線提示、一次警告、終了宣言、SNS対応、法的対応）。

(2) 新規参画者（委託含む）へのオンボーディングで本マニュアルを配布。

(3) 社外周知：Web 掲示・店頭掲示・取引基本契約の別紙「カスハラ防止基本方針」。

10. 録音・録画の運用ルール

【目的】カスハラ抑止と事実関係の正確な把握。

【対象機器】室内監視カメラ、通話録音装置等（録音・録画を主とする機器）。

【設置・契約】令和7年4月1日以降に購入または6か月以上の契約。

【掲示・周知】入口・受付・Web に録音・録画実施の掲示。

【運用】最小限の範囲・期間で取得し、目的外利用禁止、アクセス権限管理、暗号化保管、保存期間は原則 30 日（事件・事故は保全）。

【プライバシー配慮】盗聴・盗撮と誤解されない配置・角度・掲示。第三者提供は法令・同意・正当防衛的必要時に限る。

【点検】四半期ごとに運用点検し、責任者が記録。

11. SNS/インターネット上の誹謗中傷への対応

- ① 掲示板・SNS 運営者へ削除要請（証拠保全後）。
- ② 発信者情報開示請求（弁護士と連携）。
- ③ 名誉毀損・脅迫等は警察相談。法務局・違法・有害情報相談センター、「誹謗中傷ホットライン」（SIA）等に相談。

12. 社外掲示用：カスハラ防止 基本方針

当社は、顧客等と就業者が相互に尊重される環境づくりに取り組みます。暴言・脅迫・正当な理由のない過度な要求等のカスタマー・ハラスメントは一切お断りします。安全確保のため、必要に応じて対応中止、関係機関への相談、録音・録画等の措置を講じます。ご理解とご協力をお願いします。

（条例に基づく掲示）

13. 参考資料

- ・厚生労働省「カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル」（2022 年 2 月）【7 + source】
- ・東京都「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」（令和 7 年 4 月 1 日施行）
https://www.reiki.metro.tokyo.lg.jp/reiki/reiki_honbun/g101RG00005328.html
- ・東京都「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」
https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara_jourei/index.html

・東京都／東京しごと財団「カスタマーハラスメント防止対策推進事業 企業向け奨励金」

<https://www.tokyo-cusharaboushi.jp/requirements/>