

株式会社はっけん

カスタマーハラスメント 対応手順

2026.9.1 株式会社はっけん相談窓口

1 カスタマーハラスメントへの基本的な対応ステップ

お客様対応中にカスハラの可能性があると判断した場合、以下のフェーズに沿って組織的に対応してください。

1. 初期対応の基本

冷静に傾聴し、不快な思いをさせたことへの「限定的な謝罪」を行いつつ、事実確認に徹する。

2. ハラスメントの判断

以下の言動が見られたら、ハラスメントと判断し組織対応へ移行する。

- 言動：暴言、侮辱、脅迫、差別的な言動等
- 要求：過剰な金銭、不当な謝罪、社会通念を逸脱したサービス強要等
- 態様：長時間拘束、執拗な繰り返し、SNSでの晒し行為等

（身の危険を感じた際は、直ちにその場を離れて安全を確保し、警察への通報と上長への報告を速やかに行ってください。）

3. 組織による対応

担当者の対応

報告・引継ぎ：対応を中断してその場を離れ、上長に状況を報告・引継ぎを行う。

管理者の対応

- 対応引継ぎ：責任者として対応を交代し、担当者を顧客から物理的に引き離して保護する。
- 中止・退去要請：迷惑行為の中止を警告し、応じない場合は退去を要請する。
- 警察へ通報：退去要請に応じなければ、最終警告の上、警察へ通報する。

2

警察への通報

従業員の安全確保が最優先です。危険を感じた場合は、ためらわずに警察へ通報してください。通報は、不当な言動を抑止し、現場を守るための適正な業務判断です。

警察への通報の仕方

通報するタイミングの目安

現場の判断で直ちに通報、又は管理者の指示に基づき以下の手順で実施します。

- 暴力・傷害、生命や身体への脅迫（「殺すぞ」等）、器物損壊があったとき
- 退去を要請しても、その場に居座り続けるとき（不退去）
- 大声や威嚇行為により、通常の業務遂行に看過できない支障が出ているとき

通報時に伝えること

落ち着いて「カスタマーハラスメントの事案です」と伝えた上で、以下の情報を簡潔に伝えます。

- 場所（住所、店舗名、フロア、目印等）
- 何が起きているか（顧客からの暴行、器物損壊、威嚇行為等）
- 相手の特徴（性別、年齢層、服装、人数等）
- 現在の状況（けが人の有無、器物の損壊状況、相手の現在の行動等）

（通報後は、安全な場所で警察の到着を待つて事実関係の引継ぎを行い、管理者は速やかにカスハラ対策本部へ通報の事実と状況を報告してください。）

緊急ではないものの、繰り返される迷惑行為について今後の対応を相談したい、又は警察に事前に情報共有をしておきたいといった場合は、警察相談専用電話「#9110」を利用してください。

3

状況の正確な把握と記録

お客様への適切な対応と、対応する従業員を守るために、発生した事象を客観的な情報として記録してください。対応と並行して、可能な範囲で以下の対応を行ってください。

1. 事実の記録

- 対応後、速やかに何が起きたかを具体的に記録します。
- 「暴言を吐かれた」といった主観的な要約だけでなく、「『バカ野郎』と大声で言われた」のように、具体的な言動を5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）及び目撃者の有無を意識して記録します。

2. 録音・録画

- 後の正確な事実確認のため、お客様とのやりとりを録画・録音します。
- 防犯カメラの映像等を含め、収集したデータは個人情報保護法に基づき、適切に管理・保護します。

3. デジタル記録の保全

- インターネット上での誹謗中傷は投稿が削除される可能性があるため、直ちにスクリーンショットを撮影して証拠を保全します。
- メールやショートメッセージの履歴も、忘れずに保存しておきます。

4

事後対応（従業員・管理者のケア）

事案終了後は、対応にあたった全員の心身の健康を最優先に守ります。

被害従業員のケア（管理者の役割）

安全確保と休息: 直ちに顧客から引き離し、一人になれる安全な場所で休息させます。

労いと傾聴: 対応の良し悪しを問わず、まずは報告を労い、感情を否定せず話を聞きます。

継続フォロー: 事案終了後も継続して体調を気遣い、本人の希望に応じて業務軽減等を検討します。

管理者自身のセルフケア

ストレスの自覚: 二次対応者も大きな負荷を受けます。自身の疲労やストレスを無視しないでください。

組織で共有: 責任を一人で抱え込まず、速やかに上長へ状況を共有し、組織の支援を受けてください。



社内窓口 カスハラ相談窓口

担当：本社/神農・カーブス事業部部長/西原



本社 084-973-8015

カーブス事業部 070-6569-8405



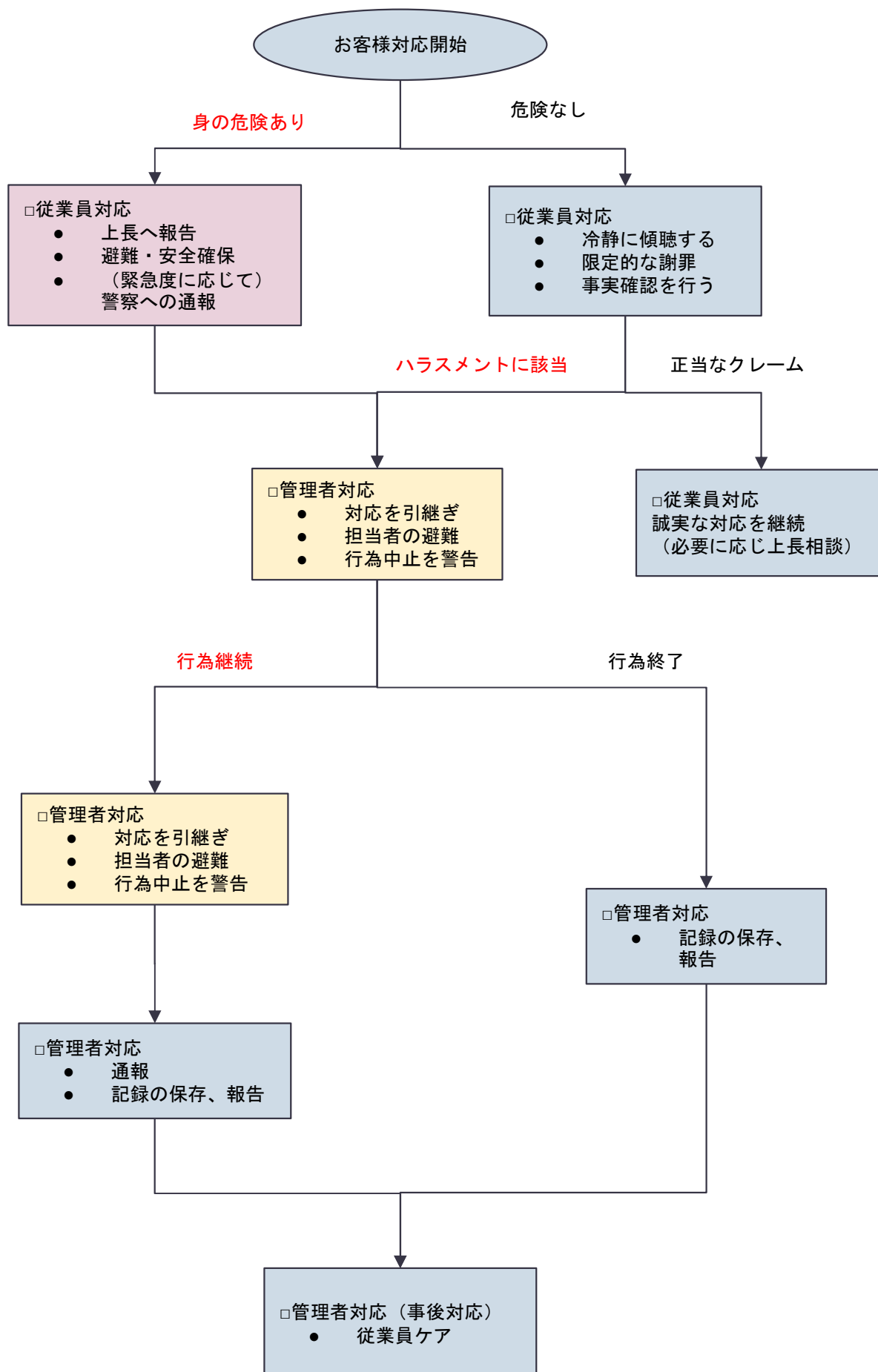
(受付時間平日9:00~18:00)

本社 isuzu@hakken.co.jp

カーブス事業部 mika@hakken.co.jp

相談を理由とした不利益な取扱いはいりません。相談内容やプライバシーは厳重に保護されます。安心して相談してください。

カスハラ対応簡易フローチャート



5

カスハラ発生場面別の対応のポイント

状況に応じて、以下のポイントを意識して対応してください。

対面での対応

複数名での対応: 原則として一人に対応せず、上長や同僚とともに複数名に対応します。

避難動線の確保: 事前に避難経路を確認しましょう。また、通路や出口に近い側に立ち、いつでも避難できるようにしてください。

交代の合図: 状況が悪化しそうな場合は、あらかじめ決めておいたサイン（特定のフレーズ等）を使い、速やかに担当を交代します。

電話での対応

録音の活用: 事実確認のため、また相手の攻撃や好ましくない言動を抑止するために録音機能を活用します。

時間的区切り: 長電話になりそうな場合は、「おそれ入りますが、あと〇分で次の業務がございますので」等、あらかじめ時間を区切ることを伝えます。

対応の終了: 暴言等が続く場合は、「これ以上のお話し合いは困難であるため、電話を終了させていただきます」と冷静に告げ、通話を終了します。

訪問先での対応

二人一組の行動: 安全確保のため、原則として二人一組で訪問します。

身の危険を感じた際の退去: 異常や危険を感じた場合は、「一旦社に戻り確認します」等の理由を告げて速やかにその場を離れ、会社に報告してください。

インターネット上での対応

直接反論の禁止: SNSや口コミサイトでの誹謗中傷に対し、個人の判断で反論やコメントを返信することは控えてください。

証拠保全と報告: スクリーンショットで証拠を保存し、速やかに上長や相談窓口へ報告します。

6

カスタマーハラスメント 態様別・言動類型と判断のポイント

お客様等からの言動がカスタマーハラスメント（カスハラ）に該当するかを判断するための手引きです。以下のいずれかに該当する場合は、速やかに組織対応（報告・交代）へ移行してください。

A：要求そのものが不当なグループ（無理難題）

お門違い要求型：商品と無関係な個人的な誘いや、性的要求、プライベートな情報の聞き出し

特別扱い強要型：契約外の無料サービス、過度な値引き、自分だけを優先する扱いの強要

言いがかり賠償請求型：根拠のない損害賠償、法外な慰謝料、理由のない交通費の請求

判断のポイント：商品・サービスの不備を正す目的を逸脱し、内容が社会通念上不相当、あるいは業務と無関係な場合に該当します。

留意点：障害のある方からの筆談希望等「合理的配慮」はカスハラに含まれません。また、サービスの不備に対する交換依頼等は正当なクレームに該当します。

B：やり方が執拗なグループ（執着）

執拗ループ型：同じ質問の延々とした繰り返し、揚げ足取り、大量のメール送信

居座り・電話拘束型：レジや受付への居座り、電話を切らせないことによる他業務の停止

SNS人質・ネット晒し型：無断撮影・投稿、「ネットに書くぞ」等の脅しによるプライバシー侵害

待ち伏せ・ストーカー型：退勤の待ち伏せ、職場外（喫茶店等）への呼び出し、執拗な誘い

判断のポイント：明確な解決策を提示しても納得せず、「30分以上の拘束」や「同じ説明の3回以上の繰り返し」が生じた場合が目安です。

C：態度が攻撃的・威圧的なグループ（攻撃・威嚇）

暴力・体当たり型：殴る、蹴る、物を投げる、わざとぶつかる、つばを吐く。

人格否定・差別型：人格の否定（バカ・無能等）、土下座の強要、性自認等への差別的な侮辱

大声・威嚇型：怒鳴り声での威圧、反社会的組織とのつながりを匂わせる脅迫的な言動

判断のポイント：内容の正当性にかかわらず、手段や態様が不当な場合に該当します。暴力行為は、理由にかかわらず直ちに警察へ通報します。