カスタマーハラスメントに対する基本方針
（対応マニュアル）

２０２６年１０月１日

山形商工会議所

１．カスタマーハラスメント（方針）の導入の背景・目的

＜方針導入の背景＞

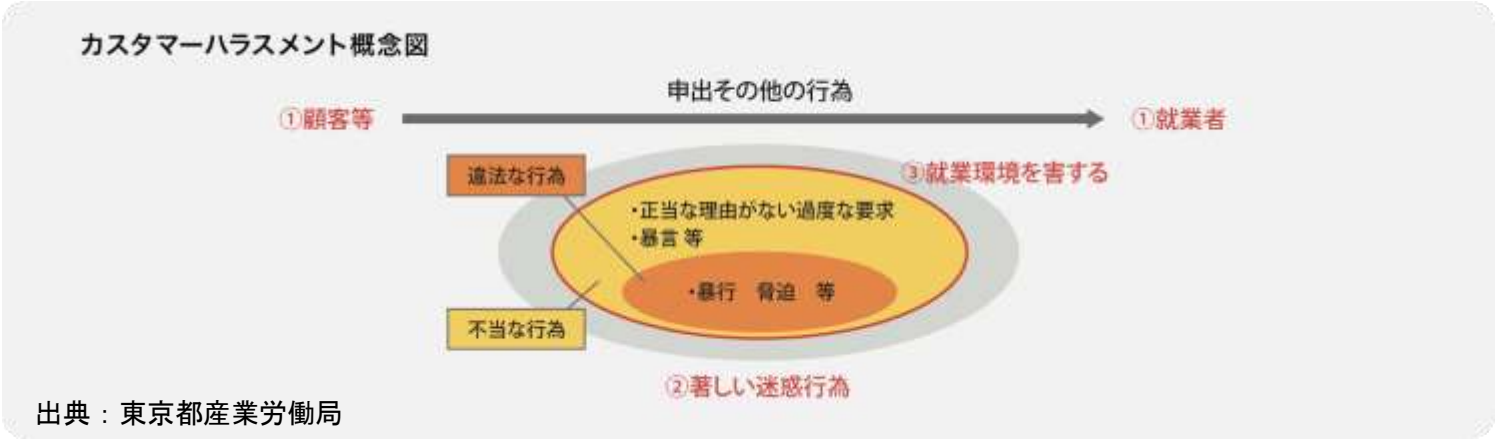
顧客等から就業者に対して、著しい迷惑行為や過度な要求、その他の不当な行為を行う、いわゆる「カスタマーハラスメント」が近年、社会問題化されています。この対応として、各企業、団体ではカスタマーハラスメントに対する方針を掲げ、これに毅然と対応するとともに、従業員の心理的・精神的または物理的な安全性を確保することが求められています。
また、政府では、労働施策総合推進法を改正し、企業によるカスハラ対策を義務化いたしました（2026年10月施行）。このような背景を受け、今般、当所として「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を導入し、当所のホームページに掲げました。
URL:https://Yamagata-cci.or.jp

＜方針導入の目的＞

山形商工会議所で働くすべての役職員の心理的・精神的または物理的安全を確保し、安心して本来の業務に集中できる職場環境を整備することで、一人ひとりのパフォーマンスを向上させ、より質の高いサービスを提供することを目的とします。

2．カスタマーハラスメントの定義

サービス利用者、来訪者、関係者、その他事業者等の一般の方々からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、役職員の人格や尊厳を侵害し、または業務の円滑な遂行を妨げるものをカスタマーハラスメントと定義します。
この言動・行動は対面のみならず、電話での問い合わせも含みます。



出典：東京都産業労働局

（対面での恫喝）

（長時間にわたる執拗な問い合わせ）

（無断撮影、およびSNS公開の示唆）

３．カスタマーハラスメントの具体例①

本方針では以下８つの行為をカスタマーハラスメントに該当するものとして掲げています。

１.暴言・威迫的言動等

大声での罵倒や威迫・脅迫・恫喝等の威圧的な態度、人格否定、差別的な言動（性別・人種・障害等）。
例：「お前バカか！」「これだから女は話にならない」等の怒鳴り声や差別発言

※威迫は地位や勢力で圧力をかけること、脅迫は具体的な危害を加えることを予告すること、恫喝は大声で怒鳴りつけて相手を屈服させること

２.執拗な拘束

長時間にわたる拘束、同一内容の執拗な問い合わせ、受付での居座り行為。
例：１日に何度も同じ苦情電話をかけ、担当者の時間を奪い続ける行為

３.不合理な要求

業務範囲を超えた不当な要求、金品・無償サービスの強要、不当な利得の要求。
例：「有料販売のものを無料でよこせ」といったルールを無視した要求行為、言動

４.つきまとい

役職員への私的接触の強要、待ち伏せ、つきまとい、プライバシーへの干渉。
例：役職員のSNSを特定してDMを送る。勤務終了後の待ち伏せや、個人的な連絡先の交換を執拗に迫る。

３．カスタマーハラスメントの具体例②

５.特定個人の攻撃

組織ではなく、特定の役職員を名指しで攻撃し、罵倒や担当からの排除を迫る行為。
例：「○○は気に入らないから外せ」「あいつのせいで損をした」などと執拗に追い詰める

６．不当な謝罪

土下座の強要、対面での謝罪要求、過度な反省文の提出の強要。
例：「土下座して謝れ」などの強要、過度な謝罪を求める行為

７．ＳＮＳでの誹謗中傷

ネット上での実名晒し、無断撮影動画の公開、虚偽情報の拡散による業務妨害。
例：無断で役職員を撮影してSNSに晒すことや根拠のない嘘をネットに書き込む行為

８.不当な処分要求

正当な理由がなく役職員の解雇や減給の強要。組織に対する不当な圧力。
例：「態度が気に入らないからあいつをクビにしろ」などと、当所側に人事処分を強要する行為

以上の８つの項目は例示であり、これらに限られるものではありません。

４．カスタマーハラスメントの判断基準

会員事業者および一般からの問い合わせ等に対して、丁寧かつ真摯な対応を行うことは、当所役職員として当然の責務です。
ただし、問い合わせ等が、社会通念上、度を越えた言動については、カスタマーハラスメントと判断します。カスタマーハラスメントに該当するかは客観的な証拠に基づき、関係各所と相談のうえ、判断します。

＜判断基準＞

①	**要求態様**	大声、威嚇、侮辱的な口調。役職員の尊厳を著しく損なう言動があるか。暴力による身体的攻撃があるか。
②	**要求内容**	商工会議所の業務と関連があるか。法律や公序良俗、契約の範囲を超えていないか。
③	**時間・回数**	当所として最大限の対応を行ったにも関わらず、執拗な要求を繰り返していないか。常識的な面談時間（30分等）を大幅に超過していないか。 ➢ 面談・電話の制限目安　　：30分 ➢ 同一要求・退去命令の回数：３回 <注意> 侮辱・差別的言動は「時間に関係なく」カスタマーハラスメントに該当するものとします。暴力行為については警察に通報します。 回数、時間については目安となりますが、目安時間・回数の範囲内において、執拗な要求等を繰り返す場合は、カスタマーハラスメントに該当する可能性がございますので、当該事象が発生した場合は都度ご相談ください。

５．カスタマーハラスメント発生時の対応の流れ

Step1

対応者

（電話、受付）

- 相手からの要求内容を明確に特定したうえで、対応の可否を検討する。
- 5W1Hに基づき、事実関係を正確に把握・記録する（いつ、どこで、だれが、何を、なぜ、どのように、を明確にする）。
- 必要に応じて、通話録音データ等の内容を確認する。

Step2

所属長に

報告・相談

- 所属長（各課長）は対応者からの報告を受け、カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断する。
- 該当する場合は、総務企画部長に報告。該当しない場合でも、総務企画部長へ報告が必要と判断した場合は、内容を共有する。

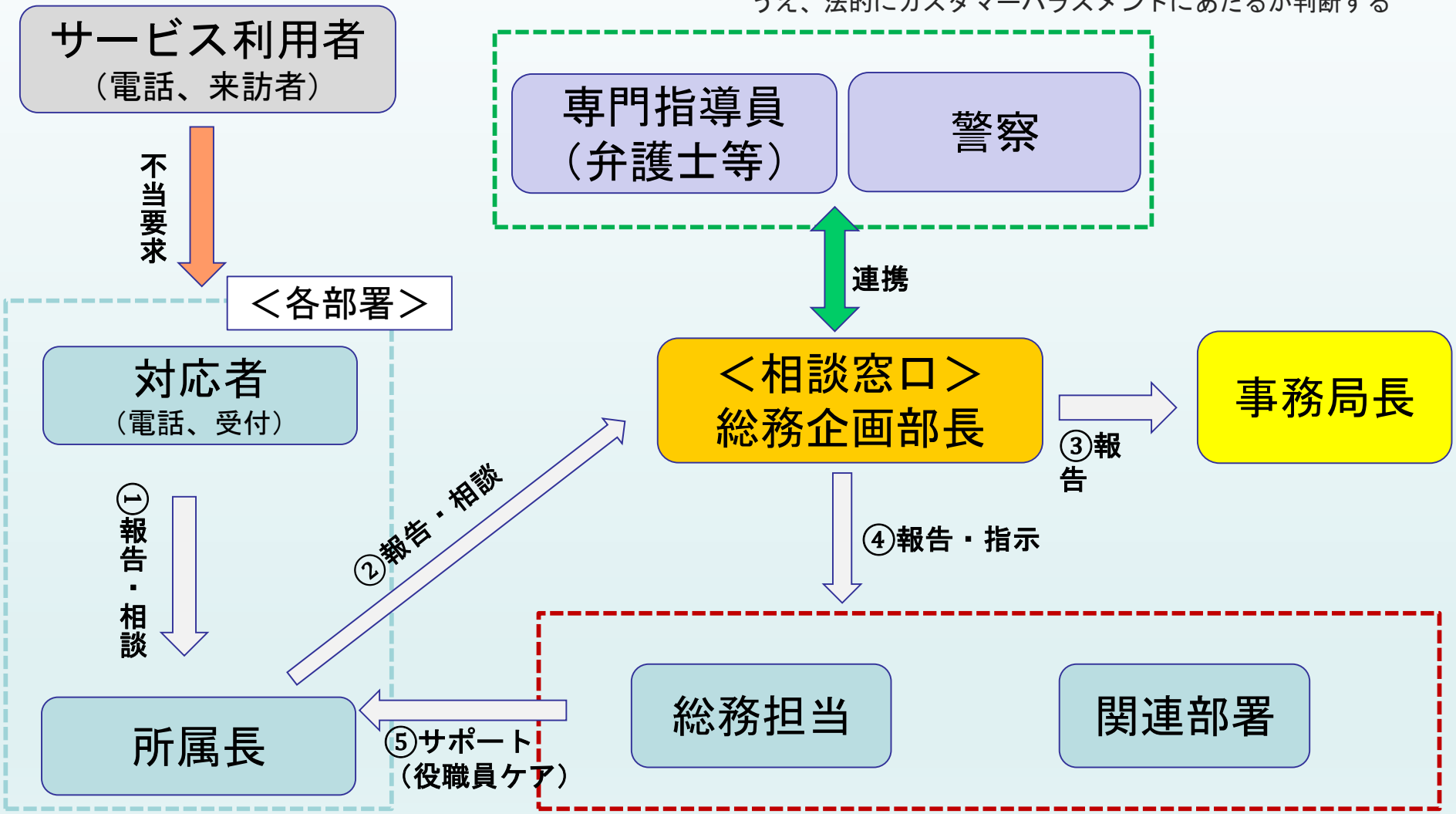
Step3

総務企画部長の対応

- 所属長（各課長）からの報告内容を精査のうえ、事務局長に発生事案を報告。
- カスタマーハラスメントと判断する場合は、総務企画部長から総務担当、関連部署の管理職に報告、指示を行う。
- ※総務担当は対応者の心身のケアを個別にはかる
- カスタマーハラスメントと判断した場合は、事案の内容を鑑み、必要に応じて当所の専門指導員（弁護士等）、警察に相談・通報する。

６．カスタマーハラスメント発生時の所内体制のスキーム図

※客観的な証拠に基づき、当所専門指導員（弁護士等）に相談のうえ、法的にカスタマーハラスメントにあたるか判断する



※対応者や報告・相談内容に関係する者のプライバシーや名誉を尊重し、知り得た事実の秘密を厳守する。
また、報告・相談等を行ったことを理由として、不利益な取扱いを行うことはない。