

【抜粋版】 カスタマーハラスメント対策サービスのご紹介

2025年4月1日
ダイヤル・サービス株式会社



「サービス内容は予告なく変更する場合があります。」

カスタマーハラスメントとは

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、**当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの**であって、**当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの**

■ 実際にあったケース

- ・ タオルケット不良品に対して**土下座要求**
- ・ 一方的な要求により、**2時間以上警察署に居座る**
- ・ タクシー運転手に対する後部座席からの**暴力行為、脅迫行為**
- ・ 週に**400回の迷惑電話**をかけて逮捕
- ・ スーパーのレジ待ちを拒否し**従業員に暴行**

... など業種を問わず数多い事例が存在

<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より>

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求(土下座を除く)

「労働施策総合推進法の改正案」

政府は3月11日、顧客らから理不尽な要求を突きつけられる「**カスタマーハラスメント（カスハラ）**」の防止策を企業に義務づけることなどを柱とした**改正法案**を閣議決定した。

労働施策総合推進法の改正案で、カスハラを「社会通念上、許容される範囲を超えた言動により、顧客や取引先などから従業員の就業環境が害されること」などと定義。**企業に従業員向けの相談窓口の設置など、必要な体制整備を義務づける**とした。

法改正2025年度内に成立⇒2026年度に施行か

「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」

- (a) 基本理念にのっとり、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組むとともに、都が実施するカスタマー・ハラスメント防止施策に協力すること
- (b) 自らの事業に関して就業者がカスタマー・ハラスメントを受けた場合には、速やかに就業者の安全を確保するとともに、当該行為を行った顧客等に対し、その中止の申入れその他の必要かつ適切な措置を講ずること
- (c) 自らの事業に関して就業者が顧客等としてカスタマー・ハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずること
- (d) カスハラ防止指針（後述）に基づき、必要な体制の整備、カスタマー・ハラスメントを受けた就業者への配慮、カスタマー・ハラスメント防止のための手引の作成その他の措置を講ずること

2025年4月1日施行

人がいる限り、企業が活動している限り、
カスハラはなくなるならない

だから

ダイヤル・サービスは
「カスハラを起こさせない」
「カスハラに負けない」
強い企業・組織作りを
トータルでサポートする

厚生労働省の推奨するカスタハラ対策

- 予防 ① 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化。従業員への周知・啓発**
企業として、基本方針や姿勢を明確にすることにより、企業が従業員を守り、尊重しながら業務を進める
- 予防 ② 従業員のための相談対応体制の整備**
被害を受けた従業員が相談できる体制、人事労務部門や法務部門、外部関係機関と連携できる体制の構築
- 予防 ③ 対応方法、手順の策定**
適切な対応が取れるように、対応方法等をきめておく
- 予防 ④ 社内対応ルールの従業員等への教育・研修**
顧客等からの迷惑行為、悪質なクレームに対応するための教育
- 対処 ⑤ 事実関係に正確な確認と事案への対応**
顧客等からのクレームが正当な主張なのか、いがかりのような悪質なクレームなのか判断するため、顧客等の主張を基に、事実であることを確かな証拠・証言に基づいて確認
- 対処 ⑥ 従業員への配慮の措置**
被害を受けた従業員に対する、現場での安全確保や精神面への配慮の措置
- 改善 ⑦ 再発防止のための取組**
問題が解決した後も同様の問題が再発することを防ぐための継続した取組
- 改善 ⑧ ①～⑦までの措置と併せて講ずべき措置**
自社内だけではなく取引先も含めた情報収集、相談体制の整備

＜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より＞

カスタマーハラスメント対策パッケージ

必要な対策をオールインワン。企業の健全な経営をサポート

方針・マニュアル 作成支援

方針や業務マニュアルの
作成支援

従業員ケア / 復職支援

従業員の心のケア、安心・安全
な職場づくり支援

周知/啓発 活動支援

社内外への周知・啓発の
活動支援

カスハラ対応窓口

対応の相談や対応の代行等
相談体制の構築支援

カスハラ対策研修

基礎的な知識や、対応の心構え等
実行に向けた教育支援



「サービス内容は予告なく変更する場合があります。」

対策の立案から実行、改善まで網羅できる

点のサポートから面のサポートまで幅広い用途に合わせ活用いただけます。

専門家による支援が受けられる

専門家と連携したサービス提供により、幅広いノウハウを得ることができます。

対策の準備・運用に必要な手間が軽減できる

各種対策の準備や運用に掛かる企業担当者の負担が軽減できます。

相談窓口や対応相談など
専門家による支援



貴社ご担当と一体となり
対策をしっかり支援



対策効果や、改善について
適宜報告・提案



期待効果

カスハラ対策により年間1名の休職・離職を抑止できた場合には
年間で約500万程度のコスト削減が期待できる。

休職に伴うコスト

休職した場合、同僚の残業費
など、コストが発生

年収600万円の従業員が
6か月休職した場合
約338万円／人

離職に伴うコスト

離職した場合、当該従業員へ
の法定福利や代替従業員への
教育など、コストが発生

年収600万円の従業員が
離職した場合
約84万円／人

採用に伴うコスト

離職に伴う欠員の採用に係る
コストが発生

1名当たりの採用費※
新卒 **93.6万円／人**
中途 **103.3万円／人**

※株式会社リクルート 就職みらい研究所の調査
「就職白書2020」より

累計削減費用

525.3万円／年

導入スケジュール例

項目	1カ月				2ヶ月				3ヶ月				4ヶ月				5カ月				6カ月			
	1w	2w	3w	4w	1w	2w	3w	4w	1w	2w	3w	4w	1w	2w	3w	4w	1w	2w	3w	4w	1w	2w	3w	4w
①申し込み～導入説明	→																							
②方針・対応マニュアルの策定	→																							
③各種窓口の設定				→													→							
④告知物の制作													→				→							
⑤研修の開催																	→							
⑥窓口運用開始					→																→			

- ① 申し込み後、カスタム対応窓口の提携先を含めたmtgを開催。
- ② 必要事項の聞き取り後、雛形を提供。（マニュアルの雛形の提供に1カ月程度要します）
- ③ まずマニュアルの監修用の相談窓口を開設。その後対応窓口・従業員ケア用の窓口を開設。
- ④ 方針や対応マニュアルの内容に合わせ告知物を作成。
- ⑤ 運用開始前に作成した方針やマニュアルに即した基礎研修を開催。
- ⑥ ③で設定した窓口は先行して運用開始。その後カスタム対応窓口・従業員ケア用窓口の運用を開始。

<申込内容、各社の状況等によりスケジュールは異なります>

**ご不明な点、お気づきの点がございましたら
お気軽にお問合せください。**

