

カスタマーハラスメントに関する対応マニュアル

三重急行自動車株式会社

制定 2026 年 10 月 1 日

(目 的)

第1条 本マニュアルは、「ハラスメント防止規程」に基づき、顧客、取引先その他業務に関連して接する者からの苦情、要望その他の申入れに対し、社員が適切に対応するための基本的な手順を定めるものである。

当社は、正当な苦情、要望、意見については、業務改善および信頼向上につながる重要な声として、誠実かつ真摯に対応する。

(基本姿勢)

第2条 カスタマーハラスメントへの対応にあたっては、次の基本姿勢により対応する。

- 1 最初からカスタマーハラスメントと決めつけず、まずは相手方の申入れ内容を丁寧に確認する。
- 2 正当な苦情、要望、意見については、誠実かつ真摯に対応する。
- 3 対応にあたっては、冷静に傾聴し、事実関係を確認し、必ず記録を残す。
- 4 社員個人に対応を抱え込ませず、必要に応じて直属上司、所属長、相談窓口等と連携して対応する。
- 5 相手方の要求内容または要求実現のための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超える場合は、対応の中止、対応者の変更、書面回答、弁護士相談、警察相談等を含め、会社として毅然と対応する。
- 6 障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、障害のある方からの合理的配慮に関する申出については、カスタマーハラスメントと混同せず、建設的対話により適切に対応する。

(対象者)

第3条 本マニュアルにおける「顧客等」とは、当社の業務に関連して接する次の者をいう。

- 1 株主
- 2 取引先
- 3 グループ会社
- 4 行政機関、関係団体
- 5 採用応募者、内定者、退職者
- 6 地域住民その他当社の業務に関連して接する者

(カスタマーハラスメント定義)

第4条 カスタマーハラスメントとは、顧客等による言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えるものにより、社員の就業環境を害する行為をいう。

なお、苦情、要望その他の申入れのすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではない。内容が正当であり、かつ手段・態様が社会通念上相当な範囲内である場合は、カスタマーハラスメントには該当しない。

(カスタマーハラスメント非該当)

第5条 次のような行為は、原則としてカスタマーハラスメントには該当しない。

- 1 当社の業務、対応、説明、手続き等に関する正当な苦情
- 2 事実に基づく改善の申入れ
- 3 合理的な範囲での説明要求
- 4 契約、手続き、対応状況等についての確認
- 5 障害を理由とする差別的取扱いを行わないよう求めること
- 6 社会的障壁の除去を必要としている旨の意思表示
- 7 社会通念上相当な範囲での謝罪、説明、改善の求め

ただし、内容が正当であっても、暴言、脅迫、長時間拘束、執拗な反復、過大な要求、社員個人への攻撃等、手段・態様が社会通念上不相当である場合は、カスタマーハラスメントに該当することがある。

(カスタマーハラスメント該当行為)

第6条 次の行為は、カスタマーハラスメントに該当し得る。

ただし下記に限るものではない。

(1) 要求内容に妥当性を欠くもの

- 1 当社の業務、商品、サービス等と関係のない要求
- 2 理由のない謝罪、金銭補償、特別対応の要求
- 3 契約内容を著しく超えるサービスの要求
- 4 対応が著しく困難または不可能な要求
- 5 不当な損害賠償要求
- 6 社員の処分、異動、退職等に関する過度な要求
- 7 社員のプライバシーに関する要求
- 8 性的な要求または私的な関係を求める行為

(2) 身体的な攻撃

- 1 殴る、蹴る、叩く等の暴行
- 2 物を投げつける行為
- 3 わざとぶつかる行為
- 4 つばを吐きかける行為
- 5 机、椅子、備品等を叩く、蹴る、壊す行為

(3) 精神的な攻撃

- 1 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言
- 2 土下座の強要
- 3 社員の人格を否定する発言
- 4 「辞めさせろ」「責任を取れ」等の過度な要求
- 5 社員本人または家族に危害を加えることをほのめかす発言
- 6 会社所有物を壊すことをほのめかす発言
- 7 SNS等のインターネット上に悪評を投稿することをほのめかして威圧する行為

(4) 威圧的な言動

- 1 大声をあげて社員や周囲を威圧する行為
- 2 机を叩く、立ち上がって詰め寄る等の威圧行為
- 3 反社会的勢力との関係を示唆する行為

4 社員を萎縮させる態度、所作、言動

(5) 継続的・執拗な言動

- 1 同様の質問や要求を執拗に繰り返す行為
- 2 当初の話から論点をすり替える行為
- 3 揚げ足取り、責め立てを繰り返す行為
- 4 同様の電子メール、電話、文書等を繰り返し送付する行為
- 5 既に説明済みの内容について、合理的理由なく再度の説明を求め続ける行為

(6) 拘束的な言動

- 1 長時間にわたり電話や面談で社員を拘束する行為
- 2 退去を求めても居座る行為
- 3 対応を終える旨を伝えても退席、退去、通話終了に応じない行為
- 4 業務の遂行を妨げる行為

(7) 差別的・性的な言動

- 1 性別、年齢、国籍、障害、性的指向、ジェンダーアイデンティティ等に関する侮辱的発言
- 2 性的な発言、接触、つきまとい
- 3 社員の性的指向、ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報を暴露する行為
- 4 当該社員に開示を強要し、または開示を禁止する行為

(8) 社員個人への攻撃・要求

- 1 社員個人の氏名、写真、連絡先、家族情報等を求める行為
- 2 社員個人のプライバシー情報を SNS 等に投稿する行為
- 3 社員を名指しして誹謗中傷する行為
- 4 社員個人に直接謝罪、訪問、連絡等を求める行為
- 5 無断で撮影、録音、録画する行為
- 6 無断撮影した写真、動画、音声等をインターネット上に投稿する行為

第7条 対応の基本手順

第1段階 申入れ内容の確認

顧客等から苦情、要望、意見等の申入れを受けた場合は、次のとおり対応する。

- 1 まずは相手方の話を丁寧に聞く。
- 2 感情的にならず、冷静に対応する。
- 3 申入れの対象となる事実、日時、場所、関係者、内容を確認する。
- 4 当社側に不備があるか、相手方の要求に根拠があるかを確認する。
- 5 対応内容を必ずメモする。
- 6 直属上司に相談する。

対応例：「ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。まずは事実関係を確認させていただきます。」

「ご指摘の内容を確認いたしますので、発生日時や内容をお聞かせいただけますでしょうか。」

第2段階 要求内容の妥当性の確認

申入れを受けた後、次の観点から要求内容の妥当性を確認する。

- 1 当社に過失、不備、説明不足等があるか。
- 2 相手方の要求に客観的な根拠があるか。
- 3 契約、規程、社内基準、法令等に照らして対応可能か。
- 4 他の顧客等との公平性を損なわないか。
- 5 要求内容が業務上対応可能な範囲か。

要求内容が妥当である場合は、正当な苦情または要望として対応する。妥当でないと考えられる場合は相談窓口へ相談する。

第3段階 正当な苦情・要望への対応

要求内容が妥当であり、当社側に不備等があると判断される場合は、次のとおり対応する。

- 1 不快な思いや迷惑をかけたことについて、必要な範囲で謝罪する。
- 2 事実確認のうえ、対応方針を説明する。
- 3 改善策、再発防止策、対応可能な範囲を説明する。
- 4 即答できない場合は、確認後に回答する旨を伝える。
- 5 必要に応じて上司に引き継ぐ。

対応例：

「このたびはご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。確認のうえ、今後の対応についてご説明いたします。」

「ご指摘の点については、社内で確認し、改善が必要な点があれば対応いたします。」

第4段階 社会通念上相当な範囲を超えるかの判断

要求内容に妥当性がない場合、または要求を実現するための手段・態様が不相当である場合は、次の観点からカスタマーハラスメントに該当するかを判断する。

- 1 暴言、脅迫、侮辱、人格否定があるか。
- 2 土下座、過度な謝罪、金銭補償等を要求していないか。
- 3 長時間拘束や執拗な反復があるか。
- 4 社員個人への攻撃や私的要求があるか。
- 5 無断撮影、録音、SNS 投稿等があるか。
- 6 差別的、性的な言動があるか。
- 7 業務遂行に支障が生じているか。
- 8 社員の心身に影響が生じているか。

第5段階 カスタマーハラスメントと判断される場合の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断される場合は、次の対応を行う。

- 1 対応者を直属上司に変更する。
- 2 対応は原則として複数名で行う。
- 3 相手方に対し、当該言動が続く場合は対応を継続できない旨を伝える。
- 4 必要に応じて対応を中止する。
- 5 電話の場合は、対応を終了する旨を伝えたとうえで通話を終了する。
- 6 来社・面談の場合は、退去を求める。
- 7 悪質な場合は、警察、弁護士等への相談を検討する。
- 8 事案内容を記録し、相談窓口へ報告する。
- 9 被害を受けた社員の心身状態を確認し、必要な配慮を行う。

対応例：

「ご意見は承りますが、暴言が続く場合は対応を継続することができません。」

「同じ内容については既にご説明しておりますので、これ以上の対応は控えさせていただきます。」

「これ以上、威圧的な言動が続く場合は、当社として対応を終了させていただきます。」

(電話対応時の留意点)

第8条 電話での対応においては、次の点に留意する。

- 1 相手方の氏名、連絡先、用件を確認する。
- 2 申入れ内容をメモする。
- 3 即答できない内容については、確認後に回答する旨を伝える。
- 4 暴言、脅迫、長時間拘束がある場合は、対応できない旨を伝える。
- 5 同じ内容の繰り返しとなった場合は、説明済みである旨を伝える。
- 6 通話を終了する場合は、終了理由を明確に伝える。
- 7 録音を行う。
- 8 対応後、直属上司または相談窓口へ報告する。

対応例：

「恐れ入りますが、大声でのお話が続きますと、対応を継続することができません。」

「これ以上お話を続けても当社の回答は変わりませんので、本日の対応は終了させていただきます。」

(来社・面談時の留意点)

第9条 来社または面談での対応においては、次の点に留意する。

- 1 原則として一人で対応しない。
- 2 必要に応じて複数名で対応する。
- 3 面談場所は、社員の安全を確保できる場所とする。(第三者の目がある環境で行う)
- 4 長時間化しないよう、必要に応じて対応時間の目安を伝える。
- 5 暴言、威圧、居座り等がある場合は、対応を中止する旨を伝える。
- 6 退去に応じない場合は、警察への相談を検討する。
退去を伝えるときは「これ以上お話は伺えないので速やかに退去してください」と伝える。
- 7 面談内容は記録し、必要に応じて関係部署へ共有する。

対応例：

「本日のご説明は以上となります。これ以上同じ内容の繰り返しとなる場合は、対応を終了させていただきます。」

「退去のお願いに応じていただけない場合は、警察へ相談させていただく場合があります。」

(メール・文書・SNS等への対応)

第10条 メール、文書、SNS等により申入れや投稿があった場合は、次のとおり対応する。

- 1 感情的な返信をしない。
- 2 社員個人で判断して返信しない。
- 3 内容、日時、送信者、URL、添付資料等を保存する。
- 4 誹謗中傷、脅迫、個人情報の投稿等がある場合は、速やかに直属上司または相談窓口へ報告する。

- 5 会社として回答が必要な場合は、関係部署で内容を確認したうえで回答する。
- 6 社員個人に対する攻撃や個人情報の掲載がある場合は、削除依頼、弁護士相談、警察相談等を検討する。

(限定的な謝罪)

第 11 条 事実確認が十分でない段階で、会社として全面的に非を認める発言は避ける。

ただし、相手方に不快な思いや手間をかけたことについては、必要に応じて限定的に謝罪することができる。

適切な例

「ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。」

「お手数をおかけし、申し訳ございません。」

「ご心配をおかけし、申し訳ございません。事実関係を確認いたします。」

避けるべき例

「全面的に当社が悪いです。」

「ご希望どおり対応します。」

「必ず補償します。」

「担当者を処分します。」

(対等な立場を意識した対応)

第 12 条 当社として対応できること、できないことを明確に伝え提示する。

対応例：

「ご要望の内容そのものには対応いたしかねますが、〇〇であれば対応可能です。」

「当社の基準上、金銭での補償はいたしかねますが、事実関係を確認し、必要な改善を行います。」

「すぐに回答することはできませんが、確認のうえ、〇日までにご連絡いたします。」

(対応時に避けるべき行為)

第 13 条 社員は、対応にあたり次の行為を避ける。

- 1 感情的に言い返すこと。
- 2 相手方を挑発すること。
- 3 事実確認前に全面的な非を認めること。
- 4 個人の出費や権限なく金銭補償や特別対応を約束すること。
- 5 社員個人の連絡先を教えること。
- 6 勤務時間外や私的な場所に対応すること。
- 7 一人で長時間対応を続けること。
- 8 記録を残さないこと。
- 9 正当な苦情を安易にカスタマーハラスメントと決めつけること。
- 10 合理的配慮の申出を十分確認せず拒否すること。

(相談および報告)

第 14 条 社員は、カスタマーハラスメントを受けた場合、またはその兆候を感じた場合は、速やかに直属上司または相談窓口担当者に報告する。

相談および報告の窓口は、本社に設けるものとし、その責任者は総務部長とする。

相談を受けた者は、相談内容を黙認せず、すぐに事実確認しカスタマーハラスメントと判断

したら関係部署との連携、社員の保護措置、再発防止策の検討を行う。

相談および報告を行った社員に対し、不利益な取扱いをしてはならない。

(相談体制)

第 15 条 事案の内容に応じて、次の部署等と連携する。

- 1 直属上司・所属長
- 2 総務部
- 3 顧問弁護士
- 4 産業医、保健師等
- 5 警察その他外部機関

主な相談内容と相談先の例

- 1 暴力、脅迫、器物損壊、不退去等がある場合
総務部、警察等へ相談する。
- 2 法的対応の判断が必要な場合
顧問弁護士等へ相談する。
- 3 差別的言動、人権侵害が疑われる場合
総務部へ相談する。
- 4 社員の心身への影響がある場合
総務部、産業医、保健師等へ相談する。

(警察・弁護士等へ相談を検討する事案)

第 16 条 次のような場合は、警察、弁護士その他外部専門家へ相談する。

- 1 暴力、傷害、器物損壊がある場合
- 2 脅迫、恐喝、強要が疑われる場合
- 3 不退去、居座り、業務妨害がある場合
- 4 社員や家族への危害を示唆する発言がある場合
- 5 反社会的勢力との関係を示唆する場合
- 6 社員の個人情報、写真、動画、音声等が無断で公開された場合
- 7 SNS 等で名誉毀損、信用毀損、誹謗中傷が行われた場合
- 8 会社として通常に対応を継続することが困難と判断される場合

(社員の保護)

第 17 条 会社は、カスタマーハラスメントにより被害を受けた社員に対し、次の措置を講じる。

- 1 安全確保
- 2 対応者の交替
- 3 業務上の配慮
- 4 相談窓口による面談
- 5 必要に応じた産業医、保健師等への相談
- 6 再度同じ相手方と接触しないための配慮
- 7 相談、報告を理由とする不利益取扱いの禁止

(記録の作成)

第 18 条 カスタマーハラスメントまたはその疑いがある事案が発生した場合は、別紙の対応記

録表に記録する。

(対応時基本フレーズ例)

第 19 条 カスタマーハラスメントまたはその疑いがある事案が発生した場合は、以下のとおり対応することを基本とする。

(1) 申入れ内容を確認する場合

「ご意見をお聞かせいただきありがとうございます。まずは内容を確認させていただきます。」

「事実関係を確認したうえで、改めてご説明いたします。」

(2) 限定的に謝罪する場合

「ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。」

「お手数をおかけし、申し訳ございません。確認のうえ対応いたします。」

(3) 冷静な対応を求める場合

「恐れ入りますが、落ち着いてお話しいただきますようお願いいたします。」

「大声でのお話が続きますと、対応を継続することができません。」

(4) 不当要求を断る場合

「ご要望の内容については、当社として対応いたしかねます。」

「社内基準および公平性の観点から、特別な対応はいたしかねます。」

(5) 対応を終了する場合

「同じ内容については既にご説明しておりますので、本日の対応は終了させていただきます。」

「これ以上、暴言が続く場合は、対応を終了させていただきます。」

(6) 警察・弁護士等への相談を伝える場合

「暴力・脅迫にあたる可能性がありますので、警察へ相談いたします。」

「今後の対応については、弁護士等の専門家に相談のうえ対応いたします。」

(教育・周知)

第 20 条 会社は、カスタマーハラスメントの防止および適切な対応のため、次の教育・周知を行う。

- 1 ハラスメント防止規程および本マニュアルの周知
- 2 社員向け研修
- 3 管理者向け研修
- 4 相談窓口の周知
- 5 対応事例の共有
- 6 相談、報告を行った社員に対する不利益取扱い禁止の周知
- 7 正当な苦情とカスタマーハラスメントの区別に関する教育
- 8 障害者差別解消法および合理的配慮に関する教育

(再発防止)

第 21 条 カスタマーハラスメント事案が発生した場合、人事部長は、必要に応じて次の再発防止策を講じる。

- 1 事案内容の確認
- 2 対応手順の見直し

- 3 関係部署への注意喚起
- 4 社員への周知の再徹底
- 5 研修の実施
- 6 相談体制の見直し
- 7 被害を受けた社員への継続的な配慮

(社員がカスタマーハラスメントに該当する行為の禁止)

第 22 条 社員が会社の取引先等に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行ってはならない。

社員が取引先等に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行った場合、会社は就業規則その他社内規程に基づき、必要な措置を講じることがある。

また、他の事業主から事実関係の確認等について必要な協力を求められた場合は、会社として適切に対応する。

(付則)

第 23 条 本マニュアルは、2026 年 10 月 1 日から実施する。

本マニュアルの改廃は、総務部が関係部署と協議のうえ行う。

本マニュアルに定めのない事項については、ハラスメント防止規程、就業規則その他社内規程および関係法令に基づき、個別に判断する。

カスタマーハラスメント対応記録票

年 月 日

発生日時	西暦 年 月 日 時 分頃
発生場所	
相手方氏名	
相手方連絡先	
対応者	
所 属	
同席者	
申入れ内容	
相手方の申入れ内容	
相手方の要求内容	
当社側の説明内容	
問題となる言動等	暴言：有 ・ 無 脅迫：有 ・ 無 暴力：有 ・ 無 威圧的言動：有 ・ 無 長時間拘束：有 ・ 無 執拗な反復：有 ・ 無 不当な要求：有 ・ 無 無断撮影：有 ・ 無 SNS 等への投稿：有 ・ 無 差別的・性的言動：有 ・ 無 社員個人への攻撃：有 ・ 無
証拠の有無	録音：有 ・ 無 録画：有 ・ 無 写真：有 ・ 無 メール：有 ・ 無 文書：有 ・ 無 SNS 投稿：有 ・ 無 目撃者：有 ・ 無 その他：

対応内容	
初期対応者	
対応項目	上司への報告：有 ・ 無 相談窓口への報告：有 ・ 無 対応者変更：有 ・ 無 対応中止：有 ・ 無 退去要請：有 ・ 無 警察相談：有 ・ 無 弁護士相談：有 ・ 無 その他対応：
社員への配慮	心身状態の確認：有 ・ 無 業務上の配慮：有 ・ 無 面談実施：有 ・ 無 健康管理担当への相談：有 ・ 無 今後の接触回避：有 ・ 無 その他：
今後の対応方針	
相手方への回答	
再発防止策	
関係部署への共有	
対応完了日	年 月 日
記録作成者	
所属長の確認	