株式会社アカシヤビルサービス

従業員のための
カスタマーハラスメント相談体制

2026.10.01　相談窓口

1　相談体制の基本方針

当社は、お客様にご満足いただけるサービスを提供するために、すべての従業員が心身ともに健康で、尊厳を守られながら安心して働ける環境を大切にしています。

しかし一部のお客様によるカスタマーハラスメント行為は、従業員の尊厳を深く傷つけ、安全な職場を脅かす重大な問題です。

近年の法改正により、事業主には従業員をカスタマーハラスメントから守るための措置が義務づけられています。当社はこの社会的責務を果たすため、以下の基本方針を定め、従業員を守り抜くことを約束します。

基本方針

カスタマーハラスメントは「組織の問題」として対応します

現場の従業員一人に責任を押しつけることはしません。いかなる場合も会社全体の問題として捉え、組織的かつ毅然と対応します。

従業員の心身の安全を最優先します

発生時には、まずあなたの安全を守ることを最優先に行動します。これは労働契約法に基づく企業の義務であり、私たちの最も大切な責務です。

相談することはあなたの権利です

「つらい」「怖い」「おかしい」と感じたら、ためらわずに相談してください。
職場におけるカスタマーハラスメントに該当するか否か微妙な場合や、その発生のおそれがある場合であっても、広く相談に応じます。

正当なご意見とハラスメントを区別します

お客様からの正当なご意見・ご要望はこれまでとおり大切に受け止め、業務改善にいかします。
その一方で、業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えた言動により従業員の就業環境が害される場合は、明確に「カスタマーハラスメント」として対応します。
なお、障害者差別解消法に基づく「合理的配慮」の提供を求めること自体はカスタマーハラスメントにはあたりません。

2 相談体制の全体像と役割

カスタマーハラスメントが起きたとき、あなたが一人で抱え込まなくてよいように、当社は複数の相談窓口を用意しています。状況に応じて、相談しやすい窓口を選んでください。

相談体制の全体像と役割：相談体制の流れ

（１）まずは現場の上長へ
最も身近な相談先です。初期対応と安全確保を行い、一人で対応させません。

（２）必要に応じてカスタマーハラスメント相談窓口（カスタマーハラスメント対策本部）へ
現場の上長に相談できないとき、深刻な事案や専門的判断が必要な場合は、カスタマーハラスメント相談窓口に直接相談しても構いません。

相談体制の全体像と役割：各窓口の役割

相談対応者（現場の上長）

あなたの安全を守り、最初に話を聞く、最も身近な存在です。
その主な役割は以下のとおりです。

- 安全の確保
  何よりもまず、あなたの心身の安全確保を最優先します。必要であればお客様対応を交代し、速やかにあなたを危険や過度なストレスから引き離します。
- 傾聴と支援
  決して一人で抱え込ませず、まずは安心できる環境で丁寧に話を聞きます。いかなる状況でも、あなたの対応を問いただしたり、非難したりすることは絶対にありません。
- 迅速な報告と連携
  状況が解決したように見えても、必ず専門相談窓口へインシデントとして報告し、その後の対応を引継ぎます。

カスタマーハラスメント相談窓口（カスタマーハラスメント対策本部）

カスタマーハラスメント相談窓口（カスタマーハラスメント対策本部）
相談対応者が不在の場合の相談や、難易度が高い事案について、正式に相談を受け付け、事実を確認します。
会社として対応方針を決定し、必要なら警察・弁護士・産業医等とも連携します。

相談体制の全体像と役割：各窓口の役割

大切なこと

- どの窓口に相談しても秘密は守られます。
- あなたの相談は正当な権利であり、決して他の人の迷惑や負担にはなりません。
- まずは「誰かに伝えること」から始めてください。

3 相談窓口の利用方法

カスタマーハラスメントに関して不安や疑問を感じた際は、ためらわずに以下の窓口を利用してください。

相談窓口の利用方法：相談窓口の基本情報

社内カスハラ相談窓口　担当：小林・竹田

011-812-2827 受付時間平日9:00～17:00

office@akashiya-bs.co.jp

✅ 従業員公式LINEからの相談も可能です

相談窓口の利用方法：相談できる方

相談できるのは、当社で働くすべての従業員（正社員、契約社員、パート・アルバイト、派遣社員）です。また、当社で業務に従事する個人事業主（フリーランス）等、当社の従業員以外の方からの相談に対しても、必要に応じて適切に対応するよう努めます。

・ご本人が被害にあったとき
・同僚、上司、部下が被害にあっているのを目撃したとき
・対応に困っている仲間を見かけたとき

いずれの場合も、相談することが可能です。

相談窓口の利用方法：相談できる内容

「こんなことで相談していいのだろうか」と迷う必要はありません。少しでも不安を感じたら、どんなことでも相談してください。放置すれば就業環境を害するおそれがある場合も対象です。

実際に被害にあったとき

例：身体的な攻撃（暴行等）、精神的な攻撃（暴言、脅迫、威圧的な言動、中傷、名誉毀損、土下座の強要、SNS等への投稿等）、長時間の拘束、セクハラ行為等

判断に迷うとき

例：正当なクレームか、カスタマーハラスメントか分からない場合

対応方針を知りたいとき

例：具体的なお客様への対応方法についてアドバイスが欲しい場合

不安を感じたとき

例：「このままだと危険かもしれない」と感じたときの予防的な相談

相談窓口の利用方法：相談をスムーズに進めるために

相談する際に、もし可能であれば、以下の点を事前に整理しておいていただけると、その後の対応がよりスムーズになります。

- いつ、どこで
- 誰から、どのような言動を
- 目撃者はいたか
- どのように感じたか

もちろん、すぐにすべてを整理できなくても全く問題ありません。まずは、あなたのお話を聞かせていただくことが最も大切です。

4 相談者の保護
（安心して相談するための約束）

まずは、安心して相談してください。相談したことで不利益を受けることはありません。

相談者の保護：プライバシーの厳守

秘密は守られます

相談内容や「相談した」という事実、あなたの個人情報が外に漏れることはありません。担当者が責任を持って秘密を守ります。なお、プライバシーには性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報も含まれます。

同意なしに共有しません

事実確認のために情報共有が必要な場合も、誰にどこまで伝えるかを必ずあなたと相談し、同意を得てから進めます。

情報は厳重に管理します

相談記録へのアクセスは必要な担当者に限定し、漏洩を防ぎます。

相談者の保護：不利益な取扱いの禁止

不利益な取扱いはしません

相談や調査協力を理由に、解雇・降格・異動・減給・契約更新しない・人事評価を下げる等の扱いは行いません。派遣社員の方についても、相談を理由に派遣契約を解除（役務提供の拒否）する等の不利益な取扱いは行いません。

法律でも守られています

労働施策総合推進法により、相談を理由とした不利益な取扱いは禁止されています。

5 相談後の流れと従業員への支援

カスタマーハラスメントについてご相談いただいた後は、会社が責任をもって対応します。以下の流れで、事実確認と従業員への支援を迅速に進めますので、ご安心ください。

Step 1　相談受付・ヒアリング

まず、相談窓口の担当者が、あなたの心身の状況に最大限配慮しながら、丁寧にお話を伺います。
決してあなたを責めたり、詰問するようなことはありません。安心して、起こった出来事や感じている不安についてお話しください。

Step 2　事実関係の迅速かつ正確な確認

あなたのプライバシー保護を徹底した上で、客観的な事実関係を迅速に確認します。確認にあたっては、あなたからのヒアリング内容に加え、以下のような客観的な情報を基に、慎重に進めます。
記録の確認:録音・録画データ、メールのやり取り、対応記録メモ等
第三者の証言:目撃した他の従業員やお客様からの話（行為者が他社の従業員である場合は、必要に応じて相手方の会社に事実関係の確認への協力を求めます。）。
第三者機関の活用：事実関係の確認が困難な場合等は、都道府県労働局の調停申請等、中立な第三者機関に紛争処理を委ねることも検討します。

Step３：被害従業員へのケアとサポート

会社は、何よりもあなたの心身の安全と健康の確保を最優先します。

事実確認と並行して、以下の支援を速やかに行います。
心身の安全確保:必要に応じて、一時的に担当業務を変更する、お客様との窓口を交代する、特別休暇を付与する等の措置を講じ、あなたを危険や過度なストレスから隔離します。

ヒアリングの際に、当時の状況を思い出して辛い気持ちになること（フラッシュバック）がないようにする等、二次被害にも十分に配慮します。

長期的なフォローアップ:被害直後だけでなく、数日後、１週間後、１か月後等、あなたの状況に応じて継続的に面談を行い、心身の状態を確認し、必要なサポートを続けます。

Step４：会社としての対応

事実確認の結果、カスタマーハラスメントであると判断した場合は、会社として行為者（お客様）に対し、行為の中止を求めます。
行為が悪質であったり、中止の求めに応じない場合には、サービスの提供拒否、今後の取引停止といった措置を講じます。
暴行や脅迫等、違法行為が認められる場合は、速やかに警察に通報する、弁護士に相談する等、法的措置を検討します。

Step５再発防止策の検討

今回の事案を会社全体の問題として捉え、同様の事態が二度と起こらないよう、再発防止に取り組みます。
あらためて職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針（毅然とした対応・労働者の保護等）を周知・啓発します。
プライバシーに配慮した上で社内で事例を共有することがあります。
本マニュアルの内容や研修プログラムの見直し・改善に繋げます。
当社のサービス、接客方法、コミュニケーション不足等がきっかけとなりお客様の言動が引き起こされたか否かを検証し、必要に応じて接客行動の見直し等職場環境の改善にいかします。