カスタマーハラスメント対応マニュアル

発行年月日： 令和 8 年 10 月 1 日
発行者名： 名和工業株式会社　代表取締役　華地山裕章

第 1 章　初期対応（現場・担当者）

1. 危険察知と即時中止

- 暴言・威圧・暴力の兆候を感じたら、対応を中止する
- 工場・事務所・現場では周囲に支援を求める
- 必要に応じて退避し、警備・管理者へ連絡する

2. 不当要求への対応

- 法令・契約・安全基準を逸脱する要求には応じない
- 「担当者の判断では対応できません。上長に確認します。」と伝える
- 長時間拘束・即時対応の強要には毅然と対応する

3. 感情的反応の禁止

- 反論・挑発・暴言は絶対に行わない
- 相手の言動が不当でも、事実確認と記録を優先する

4. 複数名対応の推奨

- 単独対応を避け、可能な限り複数名で対応する
- 製造現場では班長・係長を呼ぶ

5. 初期記録の開始

- 日時・場所・相手・内容をメモで良いので即時記録
- 後で正式な記録書に転記する

第 2 章　エスカレーション（上長・管理部門）

1. 上長への報告（一次エスカレーション）

- 担当者は速やかに上長へ報告
- 上長は担当者の安全確保を最優先
- 必要に応じて対応者の交代を行う

2. 管理部門への報告（二次エスカレーション）

管理部門（総務・人事・品質保証など）は以下を実施：

- 事実確認
- 記録内容の精査
- 法令・契約・安全基準に照らした判断
- 書面通知・取引停止の検討
- 必要に応じて弁護士・警察と連携

3. 経営層への報告（三次エスカレーション）

悪質事案は経営層が最終判断：

- 取引停止
- 出入り禁止
- 損害賠償請求
- 社内周知・再発防止策の指示

第 3 章　記録（証拠保全）

1. 記録の目的

- 従業員保護
- 法的対応の証拠
- 再発防止策の検討材料

2. 記録の必須項目

1. 日時（開始・終了）
2. 場所
3. 相手の氏名・所属
4. 発生した事実（客観的に）
5. 従業員が受けた影響
6. 対応者の氏名
7. 上長への報告内容
8. 証拠（メール・録音・SNS・写真等）

3. 記録の注意点

- 主観的表現は禁止
- 推測・憶測は禁止
- 発言は可能な限り「そのままの言葉」で記録する

第 4 章　警察相談（基準と手順）

1. 警察相談が必要なケース

- 暴力・暴行・物品投げつけ
- 工場・事務所への無断侵入
- 生命・身体への脅迫
- 悪質なストーカー行為
- SNS 等での重大な誹謗中傷
- 従業員の安全が確保できない場合

2. 警察相談の手順

1. 上長・管理部門が事実確認

2. 記録書・証拠を整理
3. 管理部門が警察へ相談
4. 必要に応じて被害届の提出
5. 経営層へ報告
6. 従業員の心身ケアを実施

第 5 章　出禁判断（取引停止・出入り禁止）

1. 出禁の判断基準

- 暴力・脅迫・威圧行為
- 安全基準を逸脱する要求
- 長時間拘束・業務妨害
- 継続的な嫌がらせ
- SNS 等での風評被害
- 再発の可能性が高い場合

2. 出禁の手順

1. 管理部門が事実確認
2. 記録書・証拠の整理
3. 経営層が最終判断
4. 書面通知（後述テンプレート）
5. 必要に応じて警察・弁護士と連携
6. 社内周知
7. 再発防止策の実施

【カスタマーハラスメント対応記録書】

■ 記録番号：
■ 記録日：

■ 発生日時：
開始：
終了：

■ 発生場所：

■ 相手の氏名・所属・連絡先：

■ 発生した事実（客観的に記載）：

例：大声で怒鳴り、机を叩いた。30 分以上電話を切らせてもらえなかった。

■ 従業員が受けた影響：
例：精神的負荷、業務中断、身体的危険など

■ 対応した従業員：
氏名：
所属：

■ 上長への報告内容：
報告日時：
報告内容：

■ 証拠（添付）：
メール／録音／写真／SNS／その他

■ 管理部門確認欄：
担当者：
確認日：
対応方針：

【カスタマーハラスメント発生報告書】

■ 報告日：
■ 報告者：
■ 所属：

■ 発生日時：
■ 発生場所：

■ 相手情報：

■ 発生した事実（事実ベースで記載）：

■ 初期対応内容：

■ 担当者の安全状況：

■ 添付資料：
記録書／証拠／メール等

■ 管理部門への要望：
（例：対応方針の決定、警察相談の検討、出禁判断など）

【通知書】

令和〇年〇月〇日
〇〇株式会社
〇〇部　御中

平素より格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、貴社ご担当者様による以下の行為につきまして、
当社従業員の安全および業務遂行に重大な支障が生じました。

【確認された行為】
・暴言、威圧的言動
・長時間の拘束
・安全基準を逸脱する要求
（詳細は別紙記録書のとおり）

当社は従業員の安全確保を最優先としており、
これ以上の不当行為が継続した場合には、
取引停止または出入り禁止等の措置を講じる可能性がございます。

つきましては、貴社内での事実確認および再発防止策の実施を
速やかにお願い申し上げます。

ご不明点がございましたら、当社管理部門までご連絡ください。

以上