# カスタマーハラスメント基本姿勢（社内向け）

**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　従業員が取るべき行動指針

### 1. 安全確保を最優先とする

- 危険・威圧・暴力の兆候を感じた場合は、即時に対応を中止する。
- 工場・事務所・現場においては、周囲の従業員・管理者へ速やかに知らせる。
- 必要に応じて退避し、警備・警察への連絡を優先する。

### 2. 一人で抱え込まない

- カスハラは個人の問題ではなく、組織として対応する。
- 担当者が単独で判断・謝罪・交渉を行うことは禁止する。
- 必ず上長・管理部門へ報告し、指示を受ける。

### 3. 不当要求には応じない

- 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。
- 即時対応の強要・長時間拘束には毅然と対応する。

### 4. 冷静・中立的な態度を保つ

- 感情的な反論・挑発・暴言は絶対に行わない。
- 相手の言動が不当であっても、事実確認と記録を優先する。
- 必要に応じて複数名で対応し、個人対応を避ける。

### 5. 記録を必ず残す

- カスハラの疑いがある場合は、軽微でも必ず記録する。
- 記録は「事実ベース」で残し、主観的表現は避ける。
- 記録は後述のフォーマットに従う。

## 第 2 章　相談体制（エスカレーション体制）

### 1. 一次対応（担当者）

- 危険を感じたら即時中止
- 不当要求には応じず、上長へ報告
- 記録を開始する（日時・場所・内容）

### 2. 二次対応（上長）

- 状況を確認し、担当者の安全確保
- 相手への対応方針を決定
- 必要に応じて管理部門へエスカレーション

**3. 三次対応（管理部門：総務・人事・品質保証など）**

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

**4. 四次対応（経営層）**

- 悪質事案の最終判断
- 取引停止・損害賠償請求等の決定
- 社内への周知・再発防止策の指示

## 第 3 章　記録方法（証拠保全の標準化）

**1. 記録の目的**

- 従業員の保護
- 事実確認の正確性確保
- 法的対応（警察・弁護士）のための証拠保全
- 再発防止策の検討材料

**2. 記録の基本項目（必須）**

以下の項目を必ず記録する：

1. **日時**（開始・終了）
2. **場所**（工場、事務所、電話、オンライン等）
3. **相手の氏名・所属・連絡先**
4. **発生した事実（客観的に）**　例：　- 「大声で怒鳴られた」　- 「30 分以上電話を切らせてもらえなかった」　- 「安全基準に反する作業を強要された」
5. **従業員が受けた影響**（精神的・身体的・業務への影響）
6. **対応した従業員の氏名**
7. **上長への報告日時・内容**
8. **証拠（可能な範囲で）**　- メール
    - 録音（法令に抵触しない範囲）
    - SNS 投稿
    - 写真
    - 防犯カメラ映像（管理部門が扱う）

**3. 記録の形式**

- 所定の「カスハラ対応記録書」を使用する
- 緊急時はメモ・メールでも可（後で正式記録に転記）
- 記録は管理部門が一元管理し、個人保管は禁止

**4. 記録の注意点**

- 感情的・主観的な表現は避ける　例：　×「ひどい態度だった」　○「大声で怒鳴り、机を叩いた」
- 推測や憶測は書かない
- 相手の発言は可能な限り「そのままの言葉」で記録する

## 第４章　従業員の保護とフォロー体制

**1. 心身ケア**

- 必要に応じて産業医・外部カウンセラーへ相談可能
- 心理的負荷が大きい場合は業務調整を行う

**2. 不利益取扱いの禁止**

- カスハラを報告した従業員に対し、評価・配置・処遇で不利益を与えることを禁止する

**3. 再発防止の共有**

- 事案の傾向を分析し、改善策を全社で共有する
- 教育・研修に反映する

## 第５章　周知と教育

- 全従業員に本基本姿勢を周知する
- 新入社員研修・管理職研修に組み込む
- 年１回のカスハラ防止教育を実施する

以上