

カスタマーハラスメント対策マニュアル

令和 7 年 7 月
(株式会社をむすび)

目次

1 はじめに

- (1) カスタマーハラスメント対策の背景
- (2) 組織的な対応の必要性
- (3) マニュアルの位置づけ

2 カスタマーハラスメントの定義

3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

4 顧客対応の考え方

- (1) 基本的な心構え
- (2) クレームの初期対応
- (3) 顧客等の権利の尊重

5 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントの判断
- (2) カスタマーハラスメントへの対応の流れ
- (3) 警察との連携
- (4) 行為別の対応例

6 社内体制整備

- (1) 相談窓口の設置
- (2) 再発防止の取組
- (3) 研修の実施

7 企業間取引での対応

- (1) ハラスメント防止の基本姿勢
- (2) 取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止
- (3) カスタマーハラスメントの事実確認

8 参考資料

- (1) 110 番について
- (2) #9110 について

1 はじめに

(1) カスタマーハラスメント対策の背景

近年、クリエイティブ・デザイン業界においても、取引先や顧客からの不当な要求や著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）が深刻な社会課題となっています。厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査」では、過去3年間に「カスタマーハラスメントを受けた」と回答した労働者は全労働者のうち10.8%にのぼり、パワーハラスメントに次いで多い状況です。

東京都では、令和6年10月に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が成立し、都内で事業を行うすべての事業者に対してカスタマーハラスメント防止措置が義務付けられることとなりました。

当社（株式会社をむすび）でも、過去に制作業務の途中で一方的な契約解除や未払い、追加制作物の無償要求など、取引先から著しい迷惑行為が発生した事例がありました。こうした経験を踏まえ、カスタマーハラスメント対策を強化し、安心して事業活動を行うための体制整備を進めていきます。

(2) 組織的な対応の必要性

カスタマーハラスメントは、事業者の精神的・身体的な負担や、事業の継続自体に重大な支障をもたらす行為です。特に一人法人の場合、全ての業務を代表者自身が担っているため、不当な要求や威圧的な態度による負担が大きく、事業活動の大きな障害となります。

当社では、代表者一人であっても「現場任せ」にせず、あらかじめ統一的な対応方針や外部専門家（カウンセラー等）との連携体制を整え、組織的に（＝一人で抱え込まない形で）カスタマーハラスメント対策に取り組めます。

(3) マニュアルの位置づけ

本マニュアルは、株式会社をむすびにおけるカスタマーハラスメントの定義や、基本方針、具体的な判断基準・対応例、社外相談窓口や外部カウンセラーとの連携体制などを定め、事業活動におけるトラブル防止と安心・安全な業務環境づくりを目的とするものです。

2 カスタマーハラスメントの定義

当社（株式会社をむすび）における「カスタマーハラスメント」とは、顧客や取引先などから、業務の範囲を超える過度な要求や威圧的な言動、一方的な契約解除や支払い拒否など、代表者本人（業務従事者）に著しい迷惑や精神的・経済的負担を与え、事業活動や就業環境を大きく損なう行為を指します。

【カスタマーハラスメントの定義イメージ】



（資料）東京都「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル」より

「顧客等」とは、当社のサービスを依頼・利用する法人・個人、または業務に関わる全ての関係者を含みます。

カスタマーハラスメントの主な例としては、以下のようなものがあります。

- 正当な理由なく発注後に長期間連絡を絶ち、一方的に制作中止や未払いとなる行為
- 見積もりや契約の範囲を超える追加業務を無償で要求する行為
- 威圧的な態度や人格を否定する発言、社会通念を逸脱した要求
- SNS 等による誹謗中傷や、当社・代表者の信用を損なう投稿

これらの行為によって代表者が大きな不利益や精神的苦痛を受ける場合、当社は「カスタマーハラスメント」として毅然とした対応を行います。

3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社（株式会社をむすび）は、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントについて、組織として適切に対応します。この基本方針を社内外に周知します。

株式会社をむすび「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、「誠実なデザインサービスの提供」を基本理念とし、安心・安全で信頼されるクリエイティブ体験をお客様に届けることを目指しています。ご意見・ご要望を大切な成長の機会と考え、より良いサービス提供のために日々努めています。

一方で、一部の顧客・取引先から、代表者本人の人格を否定する言動や威圧、社会通念上著しく不当な要求、正当な理由のない契約解除や未払いなどがあった場合は、カスタマーハラスメントとみなし、毅然とした対応を行います。

当社では、カスタマーハラスメントの発生が代表者本人の健康や事業活動を害し、サービス提供の継続自体に重大な影響を与えうることを重く受け止めています。カスタマーハラスメントが確認された場合は、業務の中止や契約の解除、正当な請求、外部専門家（カウンセラー・弁護士等）への相談・連携等を通じて、安心して事業を行える環境づくりを推進します。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「顧客等から代表者に対して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境や事業活動を害するもの」と定義します。主な例として以下が含まれますが、これに限られません。

- 暴力・脅迫・誹謗中傷
- 威圧的な態度や人格否定、差別的な発言
- 正当な理由なく長期の連絡断絶や一方的な契約解除、未払い
- 合理性を欠く過度な要求や土下座など社会通念を超えた行為
- SNS 等での誹謗中傷・信用棄損

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

カスタマーハラスメントを受けた場合、代表者本人のケアと外部相談機関の活用を最優先とします。必要に応じて、業務の中止、契約の解除、正当な請求、外部専門家への相談・対応を迅速に行います。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

正当な理由のない要求・行為に対しては、サービスの提供を中止する場合があります。悪質な場合は警察や弁護士等と連携し、毅然と対応します。

4 顧客対応の考え方

(1) 基本的な心構え

顧客や取引先から寄せられるクレームの全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。デザインやサービスの品質に関するご指摘や、対応へのご意見など、正当なクレームは業務改善やより良いサービスの開発につながる大切な機会と考えています。

また、時には自分自身の言動や対応が、無意識のうちに相手の不快感や誤解を招き、結果としてトラブルのきっかけとなってしまうこともあり得ます。

当社では、以下の心構えに基づき、誠実かつ適切な顧客対応を心がけます。

① 気持ちを理解して傾聴する

相手の立場や気持ちを理解し、丁寧に話を伺います。相手の背景や状況（不安やストレスなど）にも配慮します。

② 誠実に対応する

第一印象や言葉遣い、メールの文面などに十分注意し、誠実な態度で対応します。安易に「クレーマー」扱いしたり、不誠実な対応をしないよう心がけます。

③ 共感を伝える

「あいづち」や共感の言葉を交え、相手の話に真摯に耳を傾けていることを積極的に伝えます。（例：「なるほど」「よく分かります」「そうなのですね」等）

④ 限定的な謝罪を行う

事実確認前や責任範囲が不明な段階では、「ご不快な思いをおかけし申し訳ありません」等、限定的な謝罪を行います。

⑤ 必要に応じて第三者に相談する

一人で解決が難しい場合や精神的な負担が大きいと感じた時は、迷わず外部カウンセラーや専門家に相談し、自分自身を守ります。

⑥ 人格否定や過度な責任を感じすぎない

執拗な人格攻撃や理不尽な要求には、自分を責めすぎたり抱え込みすぎないように注意し、冷静に対応します。

(2) クレームの初期対応

当社では、カスタマーハラスメントを未然に防止し、適切な顧客対応を行うため、クレームが発生した際は以下のように初期対応を行います。

① 顧客等に寄り添う

デザインやサービスの不具合、対応へのご意見など、お客様や取引先からのご指摘・ご要望自体は社会通念上妥当なものであり、真摯に受け止めます。傾聴し、時には寄り添いながら、相手の主張やご事情を丁寧に聞き取ります。

② 要求内容を特定する

相手がどのような点に不満・要望を持っているのかを、できるだけ明確に特定します。メールや電話の場合は、やりとりを記録しながら内容を整理し、必要に応じて「ご要望は〇〇でよろしいでしょうか？」と復唱して確認します。

③ 事実関係を確認する

5W1H（いつ、どこで、誰が、何を、なぜ、どのように）を意識し、正確な事実確認を行います。事実関係を確認する前に安易に責任を認めたりせず、初期段階では「ご不快な思いをおかけし申し訳ありません」など限定的な謝罪にとどめます。調査や確認が必要な場合は、「確認のうえ、〇日以内にご連絡します」など、具体的な対応予定をお伝えします。

④ 一人で抱え込まない

一人法人のため原則自分自身で対応しますが、精神的負担が大きい、あるいは相手が理不尽な要求や威圧的態度を繰り返す場合は、無理に一人で抱え込まず、契約カウンセラーや外部専門家に相談します。

⑤ 対応場所や手段に配慮する

原則、事務所やオープンスペースなど安全な環境で対応します。訪問や対面の場合、不安を感じた時は無理に対応せず、第三者がいる場所での対応や、オンライン・電話等を活用するなど、自身の安全・安心を優先します。

⑥ 対応内容を記録・保存する

顧客や取引先とのやりとりは、できる限り詳細に記録・保存します。電話やオンライン会議の場合も、日時・内容をメモし、メール・SNSなどのやりとりは必要に応じてスクリーンショット等で保存します。

SNS やインターネット上での書き込みも、削除される可能性があるため、証拠として記録します。

（３）顧客等の権利の尊重

顧客対応にあたっては、消費者基本法等で定められているお客様の権利を十分に尊重し、公平・公正な対応を心がけます。

お客様や取引先のご事情や背景には真摯に配慮しますが、いかなる場合も「暴力や暴言など、社会通念を逸脱する行為に耐える義務はない」ことを明確にします。

また、2024年4月1日からは、事業者による障害のある方への「合理的配慮の提供」が法的義務となっています。当社としても、障害のある方がサービスを利用しやすいよう、できる限りの対応に努めます。ただし、事業の規模や性質上、過重な負担となる場合は、その範囲内での対応となります。

【参考：合理的配慮について】

- 障害のある方から「利用しやすくしてほしい」という要望があった場合は、サービス提供に支障のない範囲で、できる限りの配慮を行います。
- 合理的配慮とは、「障害のない方と同じようにサービスを利用できるよう、業務の範囲内で工夫やサポートを行うこと」を意味します。
- ただし、対応が本来の業務目的や事業内容を大きく変えたり、著しく困難である場合は、提供が難しいこともあります。
- 具体的な対応の可否や範囲は、事業への影響・費用・規模などを考慮し、個別に判断します。

5 カスタマーハラスメントへの対応

(1) カスタマーハラスメントの判断

当社では、「2 カスタマーハラスメントの定義」に基づき、代表者本人の事業活動や心身の健康が著しく害されるような顧客・取引先による迷惑行為があった場合、それをカスタマーハラスメントと判断し、毅然とした対応を行います。

カスタマーハラスメントの判断にあたっては、主に次の3点に着目して総合的に検討します。

① 要求態様

- 侮辱的な暴言や差別的・性的な言動、暴力的な発言や脅迫が含まれるか
- SNS等での誹謗中傷や、恐怖心を与えるような威圧的な口調・態度
- 無断で写真や会話を録音・公開される等の行為

② 要求内容

- 不当な金品の要求
- 土下座や過剰な謝罪の強要
- 書面での不当な謝罪要求
- サービスの範囲を超える不合理な要求や一方的な契約内容変更

③ 時間・回数・頻度

- 長時間にわたり威圧的な要求や大声を上げ続けるなど、執拗な行為
- 業務時間外（深夜・早朝など）に繰り返し連絡がある
- 同じ要求やクレームが複数回にわたり続けられている

これらの判断基準は絶対的なものではなく、個別の状況や背景を考慮しながら、機械的にならず総合的に判断します。

(2) カスタマーハラスメントへの対応の流れ

① 一次対応（代表者本人による初期対応）

- クレームや迷惑行為がエスカレートし、威圧的な言動や長時間の要求が続く場合、まず冷静に行為の中止を求めます。
- 言動ややりとりは可能な限り記録（メール、メモ、スクリーンショット等）し、証拠を残します。
- 一人で対応が困難、精神的負担が大きい、または明らかに悪質と判断した場合は、契約カウンセラーや弁護士等の外部専門家に速やかに相談します。

② 外部相談・連携

- カスタマーハラスメントの可能性が高い場合、外部専門家（カウンセラー・弁護士等）と連携し、今後の対応方針を協議します。
- 対応を続けることで事業や自身の安全が損なわれる恐れがあると判断した場合、業務の中止や契約解除、正当な請求等を検討します。

③ 警告・対応の打ち切り・通報

- 迷惑行為が続く場合は、文書やメール等で「これ以上の迷惑行為には対応できません」と明確に伝えます。
- それでも迷惑行為が止まらず、危険や不安を感じる場合は、警察等の関係機関に通報し、安全確保を最優先とします。

※一人法人のため、「複数人での対応」や「現場監督者にエスカレーション」等は、外部相談機関や専門家との連携で代替します。

(3) 警察との連携

カスタマーハラスメントの中には、違法性のある迷惑行為（暴力、脅迫、器物損壊、ストーカー的行為等）も含まれます。当社では、そのような行為が見られた場合、下記のように警察と連携し、厳正に対処します。

① 対応の中止を伝える

迷惑行為や不当な要求が続く場合、冷静に「これ以上の対応はできません」と伝えます。対応の中止を伝えることで心理的な負担を軽減し、自分自身の安全を確保します。

② 行為の中止を求める

暴言や威圧的な言動が続く場合、2～3度繰り返し「そのような行為はやめてください」とはっきり伝えます。

③ 退去や連絡の中止を命じる

面談や対面で対応している場合は「これ以上はお引き取りください」と退去を求めます。電話やメールの場合も「これ以上の連絡はお控えください」と明確に伝えます。

④ 警察に通報する

上記を繰り返しても迷惑行為が止まらない場合や、身の危険を感じた場合は、迷わず警察に通報します。

- 緊急時は「110 番」
- それ以外の場合は所轄警察署や「#9110」（警察相談専用電話）を活用します。

⑤ 警察官に状況を説明する

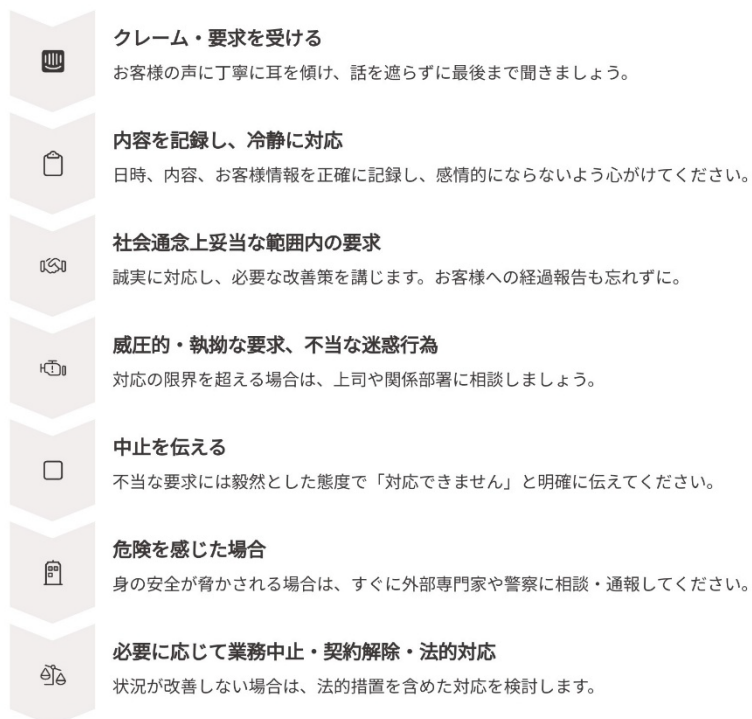
警察が現場に到着した場合は、これまでの経緯や迷惑行為の内容を説明します。記録や証拠（録画・録音・メール等）があれば提示し、必要であれば「退去させたい」「これ以上の接触を止めてほしい」とはっきり伝えます。

警察官の到着前に相手が立ち去った場合も、再訪や再度の連絡が懸念される場合は、「再訪の恐れがある」として情報共有を依頼します

【カスタマーハラスメント対応フロー】

クレーム対応の適切なフローチャート

クレーム対応は顧客満足度向上の機会ですが、不当要求には毅然とした対応が必要です。以下に標準的な対応フローを示します。



このフローチャートを基本として、常に組織のガイドラインに従い、必要に応じて上司や法務部門と連携して対応しましょう。お客様対応は複数人で行うことで、リスク軽減と正確な記録が可能になります。

(4) 行為別の対応例

以下の行為別に、具体的な対応例を示します。

① 暴言

- 暴言や罵倒があっても感情的に返さず、できる限り冷静かつ丁寧な言葉遣いで対応します。
- 威圧的な言動や怒鳴り声には、「冷静にお話しいただけますか」とお願いし、必要以上の議論や反論には立ち入りません。
- 暴言が迷惑行為であること、これ以上は対応できない旨をはっきり伝えます。
- 暴言が継続する場合は、対応を打ち切り、以降の連絡や業務を中止します。
- やりとりの内容や状況は、メール・録音・メモ・スクリーンショット等で記録として残します。

② 執拗な要求

- 暴言や罵倒があっても感情的に返さず、できる限り冷静かつ丁寧な言葉遣いで対応します。
- 威圧的な言動や怒鳴り声には、「冷静にお話しいただけますか」とお願いし、必要以上の議論や反論には立ち入りません。
- 暴言が迷惑行為であること、これ以上は対応できない旨をはっきり伝えます。
- 暴言が継続する場合は、対応を打ち切り、以降の連絡や業務を中止します。
- やりとりの内容や状況は、メール・録音・メモ・スクリーンショット等で記録として残します。

③ 土下座の要求など過剰な謝罪の強要

- 暴言や罵倒があっても感情的に返さず、できる限り冷静かつ丁寧な言葉遣いで対応します。
- 威圧的な言動や怒鳴り声には、「冷静にお話しいただけますか」とお願いし、必要以上の議論や反論には立ち入りません。
- 暴言が迷惑行為であること、これ以上は対応できない旨をはっきり伝えます。
- 暴言が継続する場合は、対応を打ち切り、以降の連絡や業務を中止します。
- やりとりの内容や状況は、メール・録音・メモ・スクリーンショット等で記録として残します。

④ 暴行・身の危険を感じる場合

- 速やかに対応を打ち切り、その場で警察（110 番）へ通報します。
- 無理に自分一人に対処しようとせず、自身の安全を最優先します。
- 記録や証拠（録音・録画・メール等）があれば、警察へ提出できるよう準備します。

⑤ 高圧的な言動

- 曖昧な返答や、その場しのぎの妥協はせず、事実に基づき冷静に対応します。
- 誤った発言や説明があった場合は、速やかに訂正します。
- 不当な主張や他社事例の引き合いによる過度な要求は、明確に拒否します。

⑥ 長時間の拘束や執拗な電話・メール

- 同じ主張が繰り返された場合、「これ以上は対応できません」と伝え、対応を打ち切ります。
- 電話の場合は、「これで失礼します」と伝えて通話を終了します。
- メールや SNS 等も必要以上のやりとりには応じず、記録を残します。

⑦ セクシャルハラスメント

- 性的な言動や不快な発言があった場合は、「そのような言動はご遠慮ください」と明確に伝えます。
- 必要に応じて、厚生労働省等の公的な基準を例示し、こうした言動をしないよう要請します。
- 相手が言動を改めない場合は、その場で業務・サービスの提供を中止し、今後の連絡をお断りします。深刻な場合は外部専門家・警察に相談します。

※いずれの場合も、やりとりや状況は必ず記録し、事後の検証や相談ができるようにします。一人で抱え込まず、必要に応じて外部専門家や警察等と連携します。

6 社内体制の整備

(1) 相談窓口の設置

当社では、カスタマーハラスメントへの対応を代表者一人で抱え込まず、必要に応じて外部専門家（産業カウンセラー等）と連携しながら、事業全体の問題として適切に対処します。

心身の健康に配慮し、カスタマーハラスメントに関する相談を受け付ける体制を整えています。

相談内容や個人情報については厳正に取り扱い、秘密保持とプライバシーの尊重を徹底します。相談等を理由に不利益な取扱いをされることは一切ありません。

① 相談窓口

- 【社内窓口】

株式会社をむすび 代表取締役 桑原倫子

電話：080-6514-5324 メール：kuwahara@womusubi.com

- 【社外窓口】

株式会社 SYSTEM JOURNEY

代表取締役 和田直子

メール：info@systemjourney.com

※カウンセラーへの相談は**原則メール対応**となります。電話での相談を希望する場合は、メールにてご連絡いただければ、折り返しお電話いたします。

② 相談方法

- 対面、メール、オンラインなど、ご自身の希望する方法で受け付けます。
（産業カウンセラーへの相談は原則メールとなり、電話希望の場合は折り返しの対応となります。）

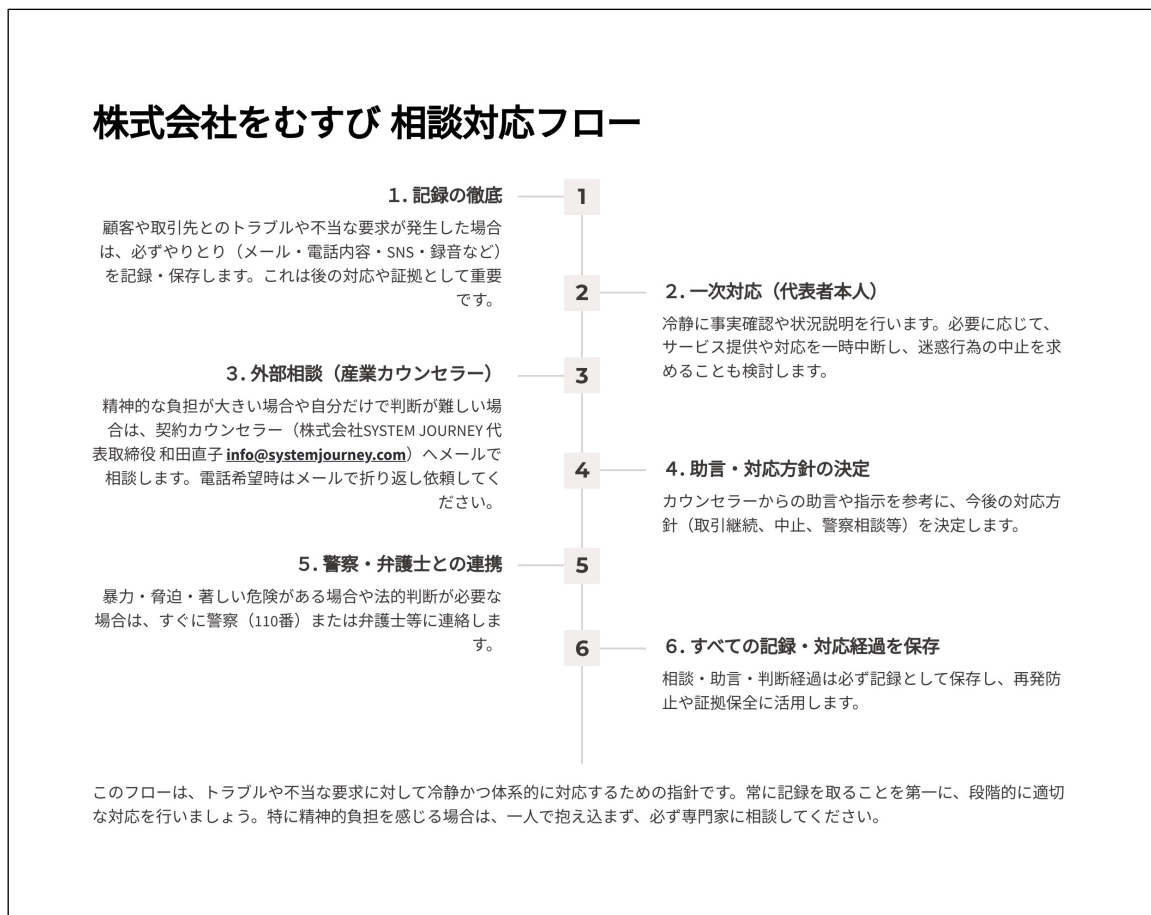
③ 相談対応の手順

1. 相談内容をメールまたは希望する方法で伝え、発生時の状況や事実関係を確認します。証拠（記録メモ、メール、録音・録画データ等）があれば内容を確認します。
2. 客観的な事実や証拠を基に、カスタマーハラスメント該当性を判断します。
3. カスタマーハラスメントと判断した場合は、「5 カスタマーハラスメントへの対応」に沿い、業務中止・警察通報など適切な対応を行います。
4. カスタマーハラスメントに当たらない場合は、通常のクレーム対応として、適切な方法を検討します。
5. 暴力やセクハラなど緊急性が高い場合は、速やかに警察や弁護士に相談し、安全確保を最優先します。

④ 相談対応者の留意事項

- 相談時にはプライバシーを尊重し、不利益な取扱いがないことを必ず伝えま
- ご自身の心身の状況に十分配慮し、精神的負担が大きい場合や自分だけで判断
- 初期対応を迅速かつ適切に行い、必要に応じて記録や証拠を保存します。
- セクシャルハラスメントや精神的ダメージが強い場合は、相談方法（メール・電話等）も希望に沿って対応します。
- 法的判断や対応が困難な場合は、弁護士等の外部専門家と連携します。

【相談対応フロー】



(2) 再発防止の取組

カスタマーハラスメントの発生後、再発防止に向けて以下の取組を実施します。

① 注意喚起・振り返り

- 自分自身へ注意喚起のメッセージを記録し、カスタマーハラスメントが発生したことは、自身の責任ではないことを再認識します。
- 相談や報告をしたことで不利益を被ることはなく、むしろ適切な対応や相談は事業継続のために重要な行動であることを自分自身にも徹底します。

② 事例の振り返り・マニュアル見直し

- 実際の事例を振り返り、どのように対応したかを検証します。
- 必要に応じて本マニュアルや対応フローを見直し、より良い防止策や対応方法を追加・修正します。
- 万が一、自身の不適切な言動や対応がトラブルの原因となった場合は、その点を反省し、今後の対応改善に活かします。

③ 外部研修・学びの活用

- 必要に応じて、産業カウンセラーからのアドバイスや外部セミナー等を活用し、カスタマーハラスメント対応に関する知識・スキルを定期的にアップデートします。

④ 定期的な見直し

- 相談・トラブル対応の経験や、外部専門家からの助言をもとに、定期的に本マニュアルや対応方針を見直します。

※一人法人のため、「自分自身で振り返り・学び・マニュアル改善を実施」することが再発防止の中心となります。社外カウンセラー等からのフィードバックや専門家の意見も積極的に取り入れます。

(3) 研修の実施

当社では、代表者本人がカスタマーハラスメントや顧客からのクレームに適切に対応できるよう、必要に応じて以下の内容について自己研鑽や外部の研修・セミナー受講、産業カウンセラーからのアドバイス等を活用します。

1. カスタマーハラスメントに関する基本知識
2. クレームへの対応方法
3. カスタマーハラスメントへの具体的対応策
4. 外部専門家（カウンセラー・弁護士等）との連携方法
5. 代表者自身の心身のセルフケアやフォロー

また、対応力向上のために、判断基準やクレーム対応の基本手順、顧客等への適切な接し方、具体的なケーススタディや専門家との相談内容など、実務に役立つ内容の学びを随時取り入れます。

7 企業間取引での対応

(1) ハラスメント防止の基本姿勢

当社では、ハラスメント行為を一切許容せず、企業間取引においても互いの人権や尊厳を尊重し、公正で安心できる取引関係の構築に努めます。

カスタマーハラスメントはもちろん、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントなど、あらゆるハラスメント行為を防止することを基本方針としています。

ハラスメント防止基本方針

1. ハラスメント防止の基本姿勢

ハラスメント行為は人権や信頼関係を損なう重大な問題であり、当社はこれを決して容認しません。取引先や協力会社に対しても、相互に敬意をもって公正に接します。

2. ハラスメントの定義

カスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、SOGI ハラスメント、マタニティハラスメント、パタニティハラスメントなどを含む一切のハラスメント行為を禁止します。

3. 対象者

当社（代表者本人）はもちろん、取引先企業やその関係者、および当社と取引・交流のある全ての相手方が対象です。自分自身も、他者に対してハラスメント行為を行わないことを徹底します。

4. 相談窓口・通報窓口

ハラスメントに関する相談や通報は、代表者本人、または契約産業カウンセラー（株式会社 SYSTEM JOURNEY 代表取締役 和田直子 info@systemjourney.com）を通じて行うことができます。相談・通報内容や個人情報は厳重に管理・保護し、不利益な取扱いは一切行いません。

5. 対応と再発防止

ハラスメント行為が発覚した場合は、ただちに事実確認を行い、必要に応じて契約解除や専門機関への相談など適切に対応します。

また、相談や通報を行ったことにより不利益な取扱いを受けることはありません。

(2) 取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止

当社は、取引先企業やその経営者・従業員に対するハラスメント行為も、カスタマーハラスメントとして一切認めません。

取引先とのやり取りにおいても、自らの立場や影響力に配慮し、無理な要求や威圧的な言動を行わないよう十分に注意します。特に、小規模事業者や立場の弱い取引先には、過度な負担をかけることがないよう配慮します。

また、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に示された事例や注意点も参考にし、お互いを尊重した公正な企業間取引を心がけます。

(参考) 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

○取引先との接し方に関する留意点

- 取引先は大切なパートナーと位置付け、対等で誠実な関係を築きます。
- 発注者や買い手という立場を利用して、取引先に過大な要求をしたり、業務と関係のない私的な雑用を強制することはありません。
- 取引先が要望に応えられないからといって、厳しく叱責したり、一方的に取引を停止したりしません。
- これらの行為は、独占禁止法や下請法等に抵触し、刑事罰や行政処分の対象となることがあります。
- ハラスメント行為以前に、取引先企業の利益を不当に侵害するような行為は控えます。

当社は、コンプライアンスを重視し、取引先に対しても加害者とならないよう常に注意し、健全な取引関係を維持します。

(3) カスタマーハラスメントの事実確認

当社と取引先企業との間でカスタマーハラスメントが発生した可能性がある場合、以下のように対応します。

- ① 当社（代表者本人）が取引先企業からカスタマーハラスメントを受けた可能性がある場合
 - まずは自身で相談窓口（社外産業カウンセラー等）に相談し、「6 社内体制の整備」に基づいて対応します。
 - 必要に応じて、取引先企業に事実関係の確認や協力を依頼します。
 - -先入観や偏見なく、相互の信頼関係を大切にしながら、適切な情報提供と調査協力を求めます。
 - 取引先企業と共同で、やりとりや経緯について事実確認を行います。
 - ハラスメント行為が確認された場合は、取引先企業と連携し、今後の再発防止や適切な対応策について協議します。
 - 必要に応じて、産業カウンセラーや弁護士等の外部専門家にも相談します。
- ② 当社（代表者本人）が取引先企業にカスタマーハラスメントを行った可能性がある場合
 - 取引先企業から事実確認や調査協力の依頼があった場合、誠実かつ偏見なく協力します。
 - こうした協力要請があったことを理由に、取引先との契約を解除するなど、不利益な取扱いはしません。
 - 双方合意のもと、経緯や事実関係の確認に協力し、必要に応じて自ら説明を行います。
 - ハラスメント行為が確認された場合は、取引先企業と連携し、再発防止や適切な対応策について共同で検討します。
 - 必要に応じて、産業カウンセラーや弁護士等の外部専門家にも相談します。

※一人法人のため、従業員・人事・法務等の社内組織はありませんが、外部専門家やカウンセラーとの連携を活用し、誠実かつ公正に事実確認と対応を進めます。

8 参考資料

(1) 110 番について ※警視庁HPを基に作成

- ① 110 番通報で伝えること
 - 何があったか（事件・事故の概要）
 - 通報の何分前の出来事か
 - 場所（住所、目印となる建物や店舗名、階数など）
 - 被害状況や目撃状況、けが人の有無
 - 犯人等について（性別、人数、年齢、服装、逃走方向など）
- ② 正確な場所の伝え方
 - 警察官が現場にすばやく到着できるよう、通報時はできる限り正確な場所を伝えます。
 - 住所がわからない場合は、交差点名や近くの建物名なども伝えます。
- ③ 110 番につながらない場合
 - 災害・停電・携帯電話のトラブル等で 110 番が使えない時は、落ち着いて周囲に助けを求め、他の携帯電話・固定電話・公衆電話を使って通報してください。
 - あらかじめ自宅や事務所の周辺の警察署・交番の場所も確認しておくとう安心です。
 - パトロール中の警察官やパトカーを見かけた場合は、直接訴え出ることもできます。
- ④ 110 番映像通報システム
 - 事件や事故などで状況説明が難しい場合、スマートフォンやタブレットで現場の写真・映像を撮影し、警察に送信できる「映像通報システム」が利用できます。

(2) #9110 について ※警視庁HPを基に作成

- ① 警察に対する相談があるときは？
 - 事件・事故以外のお困りごとや不安なこと、警察に相談したいことがある場合は、**警察相談ダイヤル「#9110」**をご利用ください。
 - 「#9110」は、警視庁総合相談センターにつながり、相談内容に応じて適切な窓口や対処方法を案内してもらえます。
 - 直接、最寄りの警察署で相談することも可能です。
- ② 警視庁総合相談センターへのかけ方
 - 電話で「シャープきゅういちいちぜろ」（#9110）をダイヤルしてください（東京都内からかけると当センターにつながります）。
 - - ※都県境で利用する場合、他県のセンターにつながることがあります。
 - 固定電話や、#9110 が使えない場合は、03-3501-0110（東京都を管轄する警視庁総合相談センター直通）でも相談できます。