

カスタマーハラスメント対策マニュアル

制定日：令和 8 年 3 月 30 日
株式会社ネクストアップ
代表取締役 眞部 佑

1. カスタマーハラスメント対策マニュアル作成の目的

当社は、お客様との信頼関係を大切にし、質の高いサービスの提供に努めています。一方で、お客様からのご意見・ご要望の中には、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により、業務遂行や就業環境に支障を及ぼす事案が発生する可能性があります。

当社は、東京都カスタマーハラスメント防止条例の趣旨を踏まえ、お客様の正当なご意見・ご要望には誠実に対応するとともに、代表者および業務に関わる外部パートナーが安心して業務に従事できる環境を確保するため、本マニュアルを策定します。

本マニュアルは、カスタマーハラスメントの未然防止、発生時の適切な対応、再発防止および組織としての対応体制を明確にすることを目的とします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、東京都カスタマーハラスメント防止条例の趣旨を踏まえ、カスタマーハラスメントを次のように定義します。

お客様、取引先その他の利害関係者からの要求または言動のうち、その内容または手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、業務に従事する者の就業環境や業務遂行を著しく害するものをいいます。

以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為、威嚇、脅迫
- ・ 暴言、人格を否定する発言、差別的発言
- ・ 長時間にわたる拘束や執拗な連絡
- ・ 契約内容を超える不当な要求
- ・ 土下座や謝罪動画の撮影・公開要求
- ・ SNS 等での誹謗中傷や個人情報の公開
- ・ 性的な言動やつきまとい行為
- ・ その他、社会通念上相当な範囲を超える要求・言動

3. カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、東京都カスタマーハラスメント防止条例の理念を尊重し、お客様からのご意見やご要望には誠実かつ丁寧に対応します。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動に対しては、代表者および業務に関わる外部パートナーの安全、人格および尊厳を守るため、毅然とした姿勢で対応します。

必要に応じて、次の対応を行います。

- 対応の終了
 - 外部パートナーとの連携
 - 顧問弁護士その他専門家への相談
 - 警察への通報・相談
 - 法的措置の検討
-

4. 顧客対応の考え方

当社は、お客様との良好な関係を維持するため、次の考え方に基づき対応します。

- お客様の話を最後まで傾聴し、事実関係を確認する。
 - 感情的にならず、冷静かつ丁寧に対応する。
 - 契約内容や事実に基づき説明を行う。
 - 一人で判断せず、必要に応じて外部パートナーや専門家へ相談する。
 - すべての対応内容を記録し、再発防止に活用する。
-

5. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントが疑われる場合は、以下の手順で対応します。

① 初期対応（代表者）

- 冷静に対応する
- 相手の要求内容を確認する
- 身の安全を最優先とする
- 対応内容を記録する

② 関係者との共有

- 必要に応じて外部パートナーへ共有する
- 顧問弁護士、税理士、行政書士などへ相談する
- 必要に応じて専門機関へ相談する

③ 対応方針の決定

要求内容を確認し、社会通念上相当な範囲を超えると判断した場合は、対応の終了、担当

変更、法的対応等を検討します。

暴力や脅迫などの危険行為がある場合は、安全確保を最優先とし、速やかに警察等へ相談します。

④ 記録・保存

発生日時、要求内容、対応内容、証拠資料等を記録・保存し、必要に応じて専門家と共有します。

⑤ 再発防止

発生事例を振り返り、対応方法やマニュアルの見直しを行い、外部パートナーとも情報共有を行います。

6. 社内体制整備

当社は、東京都カスタマーハラスメント防止条例の趣旨を踏まえ、次の体制を整備します。

- ・ 本マニュアルの整備および定期的な見直し
- ・ 発生時の相談・共有体制の整備
- ・ 外部パートナーとの連携体制の構築
- ・ 顧問弁護士その他専門家との連携
- ・ 発生事案の記録および保存
- ・ 必要に応じた教育・情報共有

代表者は、カスタマーハラスメントが発生した場合、一人で対応を抱え込まず、必要に応じて外部パートナーや専門家と連携しながら適切に対応します。

7. 企業間取引での対応

当社は、お客様との取引だけでなく、企業間取引においても東京都カスタマーハラスメント防止条例の趣旨を尊重します。

取引先から次のような社会通念上相当な範囲を超える要求や言動があった場合は、本マニュアルに基づき対応します。

- ・ 契約外業務の強要
- ・ 過度な値引き要求
- ・ 過剰な納期短縮要求
- ・ 威圧的・侮辱的な言動
- ・ 深夜・休日の執拗な対応要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ その他業務遂行に著しい支障を及ぼす要求

必要に応じて、契約先責任者への申し入れ、外部専門家への相談、契約内容の見直し等を実施します。

8. 継続的な見直し

当社は、東京都カスタマーハラスメント防止条例その他関係法令の趣旨を踏まえ、本マニュアルの運用状況を定期的に確認し、社会情勢や事業環境の変化に応じて継続的な見直し・改善を行います。

関係法令等

- ・東京都カスタマーハラスメント防止条例
- ・労働施策総合推進法
- ・民法
- ・刑法
- ・その他関係法令