

# CONTENTS

## 第1章 カスタマーハラスメントの基礎知識

### 1 「カスタマーハラスメント」とは 4

1. カスタマーハラスメント(カスハラ)とは 4
2. 必ずしも顧客等の要求を聞く義務はない! 6

### 2 カスタマーハラスメントの問題点 7

1. 従業員が被る損害 7
2. 会社が被る損害 8

### 3 カスタマーハラスメントから会社と従業員を守ろう! 10

## 第2章 社内制度を整えよう

### 1 基本方針を作ろう! 12

1. 従業員向けの基本方針 12
2. 顧客等向けの基本方針 14

### 2 相談に対応するための体制を整備しよう! 16

### 3 対応マニュアルを作ろう! 18

1. 基本的な対応マニュアル 18
2. 電話での対応に関する対応マニュアル 21

### 4 従業員への教育・研修を実施しよう! 23

1. 基本方針やマニュアルを周知しよう! 23
2. 研修を実施しよう! 23
3. eラーニングなどを実施しよう! 24

## 第3章 カスタマーハラスメントの対応策

### 1 事実関係の正確な把握 25

### 2 事案への対応 27

1. 顧客等の要求内容が妥当で、手段・態様も相当であると認定した場合 27
2. 顧客等の要求内容は妥当だが、手段・態様が相当でないと認定した場合 27
3. 顧客等の要求が妥当でなく、手段・態様も相当でない場合 28
4. 顧客等の要求が妥当でないが、手段・態様は不当とはいえない場合 28

### 3 従業員への配慮の措置 29

1. 従業員の健康状態の把握 29
2. 従業員の健康状態への配慮 29

### 4 事後的対応・再発防止策の策定 30

1. カスハラ事案を分析して原因を究明する 30
2. 基本方針やマニュアルを改訂し、従業員に対して教育・研修を行う 30

### 5 併せて講じるべき措置 31

1. 相談者のプライバシーの保護 31
2. 相談を理由とする不利益処分の禁止 31