

CUSTOMER HARASSMENT / RESPONSE GUIDE

カスタマーハラスメント対策

電話対応マニュアル

固定電話・携帯電話・コールセンター

[企業名] | 制定・改定日：[YYYY年MM月DD日] | 版：1.0

この文書の使い方 顧問先ごとに [] をすべて実際の情報に置換し、経営者の承認を経て施行してください。これは作成支援用ひな形であり、作成しただけでは東京都奨励金の要件充足や支給は確約されません。

通話中の怒鳴り声、同じ内容の反復電話、深夜の架電、担当者を名指しする威圧等に、録音と組織対応で対処する手順を定めます。

想定する主なリスク：長時間通話・何度も架電／個人携帯への連絡要求／脅迫・性的発言／録音を盾にした不当要求

運用開始前の設定票

設定項目	社内決定事項（運用開始前に記入）
企業名・事業所	[企業名] ／ [東京都内の対象事業所所在地]
制定・改定日	[YYYY年MM月DD日] ※実際の決定日を記載
責任者・上席	統括責任者 [役職・氏名] ／ 現場責任者 [役職・氏名]
相談・報告窓口	[部門・担当・連絡先・受付時間] ／ 緊急連絡先 []
録音・録画機器	機器 [メーカー・型番] ／ 管理番号 [] ／ 使用・設置場所 []
保管・削除	保存先 [] ／ 閲覧権限者 [] ／ 通常保存期間 [例：30日・要決定]
社内外周知	マニュアル社内周知日 [] ／ 基本方針社内周知日 [] ／ 社外周知日 [] ／ 録音・録画社外周知日 []

第1章【必須項目ア】作成目的と東京都条例

本マニュアルは、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（2025年4月1日施行）の理念を踏まえ、顧客等の権利を尊重しつつ、従業員が過度な迷惑行為を一人で抱え込まないために策定する。2026年10月1日からの事業主のカスハラ防止措置義務への対応としても、役割分担、相談対応、事後の保護及び再発防止を組織的に実施する。

適用範囲は、当社の役員・従業員・派遣労働者等が業務として行う電話対応及び関連する取引先対応とし、協力会社の就業者についても必要な連携と配慮を行う。違法行為の有無のみで一律に判断せず、顧客等の要求内容、態様、頻度、状況を総合的に確認する。

第2章【必須項目イ】カスハラの定義・判断の視点

カスタマーハラスメントは、顧客・取引先その他の利害関係者からの業務に関する言動で、要求内容またはその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、従業員の就業環境を害するものをいう。正当なクレーム、合理的な要望や意見表明は、それだけでカスハラとは扱わない。

分類	典型例・判断時の観点
----	------------

要求内容が不当	根拠のない金銭要求、特別扱いの強要、担当者の個人情報・私生活の開示要求
要求方法が不当	暴行、脅迫、差別的・性的発言、人格否定、SNS への個人情報晒し予告
程度・時間が過度	説明後も同じ要求を執拗に繰り返す、正当な理由のない長時間拘束、業務妨害
慎重な見極め	会社のミス、障害特性、言語・文化上の違い、顧客の切迫した事情を確認し、必要な配慮を行う

第3章【必須項目ウ】カスタマーハラスメントに対する基本方針

〔企業名〕は、顧客等からの適正な要望を真摯に受け止め、商品・サービスの改善につなげる。同時に、暴力・脅迫・差別的言動・不当な要求等から従業員を守り、個人任せにせず組織として適切に対応する。

当社は、①相談者への不利益な取扱いをしない、②必要に応じて担当変更・対応方法の制限・警察相談等を実施する、③顧客等のプライバシーと正当な権利を尊重する、④当社役職員も取引先や他社従業員にカスハラを行わない、ことを基本方針とする。

基本方針の社外公表用要約 「当社は正当なご意見には誠実に対応します。一方、職員への暴言、威嚇、差別的言動、過度な要求等については、従業員の安全確保のため、責任者への引継ぎ、対応方法の変更、必要な法的措置等を講じます。」

第4章【必須項目エ】顧客対応の考え方・初期対応

初期対応の原則は、①安全の確認、②傾聴・事実と希望の整理、③会社側の不備があれば適切な謝罪と是正、④説明と回答期限の明示、⑤記録と共有、の順とする。苦情の内容だけで顧客を排除せず、求める対応が可能か客観的に判断する。

● **着信時の基本** 会社名・担当者名を名乗り、要件を簡潔に聞く。録音中の回線はガイダンスや通話冒頭等で会社の運用方針を案内する。

● **事実・希望の聴取** 氏名・連絡先を必要な範囲で確認し、問い合わせ番号、商品やサービス、日時、問題点、希望する解決を記録する。名乗らないことだけを理由に直ちに相談を拒絶しない。

● **確認と回答** 誤案内を避け、判断できないことは保留・折返しとし、回答期限を告げる。権限のない返金・特例対応・個人情報開示を約束しない。

● **折返し・終了** 要点と次の行動を復唱し、担当部署・予定日を説明して通話を終える。必要に応じて記録と音声を紐づける。

第5章【必須項目オ】判断基準とカスハラ対応フロー

状況	現場での行動	主担当
通常の問い合わせ／正当な苦情	用件を聞き、謝罪・説明・是正など正当な対応を行う。必要な合理的配慮を検討する。	電話担当者
怒鳴り声・反復架電・人格攻撃	攻撃的言動の中止を落ち着いて求める。改善がなければ上長へ転送または折返しに切替える。	上長
脅迫・性的発言・危害予告	通話を無理に継続せず上長へ即報告。切迫した危険は 110 番、負傷の救護は 119 番。証拠保全。	責任者・警察

対応フロー：苦情・問題発生 → 安全確認 → 事実確認・通常対応 → 迷惑行為の疑いがあれば注意・上長報告 → 組織判断（担当変更／書面・予約制への切替／対応終了／警察・弁護士相談等） → 証拠保全 → 従業員支援 → 再発防止。

暴力・凶器・生命身体への切迫した危険がある場合は、注意や確認の段階を省き、直ちに退避・緊急連絡を優先する。対応の打ち切りや出入・連絡の制限は、事実関係・必要性・相当性を責任者が確認して決定する。

現場ですぐ使える対応文例

場面	文例
録音の案内	「対応内容の正確な確認と従業員の安全確保のため、通話を録音させていただく場合があります。」
声を荒らげる相手	「ご事情を確認したいので、大声や侮辱的な表現はお控えいただけますでしょうか。」
反復・長時間通話	「ご質問には○月○日までに担当部署から回答します。同じ内容のご案内は以上となりますので、通話を終了します。」
終話の予告	「このまま威圧的な言動が続く場合は、通話を終了し、以後の窓口をご案内いたします。」

第6章【必須項目力】社内体制・相談窓口・研修・再発防止

担当	役割と行動
一次担当者	安全確保、事実記録、適切な初期対応。危険・迷惑行為を一人で抱え込まず、上長へ速やかに報告する。
現場責任者	交代対応、録音録画確認、必要な対応終了判断、当事者の勤務配慮、社内エスカレーション。
相談窓口	相談受理・秘密保持、事実確認、医療・相談資源への接続。不利益取扱い・報復を防止する。
統括責任者	警察・弁護士との連携判断、教育計画、月次・四半期の傾向分析、改善策の実行と点検。

相談先：〔部署・相談担当〕、〔社内電話／メール〕。相談は直属上司を経由せず直接行ってよい。社内窓口への相談、記録提供、調査協力を理由とする不利益取扱いを禁止する。相談情報は必要な担当者に限り共有する。

教育：新任者・担当者に対応フローと機器操作を周知し、少なくとも年1回を目安に事例研修を行う。事案発生後は当事者の心身への影響を確認し、必要に応じて対応業務からの一時離脱、産業保健スタッフ等への相談、再発防止策の検討を行う。

第7章【必須項目キ】企業間取引における対応

当社は、取引先・委託先・協力会社の従業員に対し、地位や契約上の優位性を利用した暴言、脅迫、過大な要求、私的
要求、深夜の執拗な連絡等を行わない。取引先から同様の言動を受けた場合も、担当者個人の問題とせず責任者間の窓口を設定して是正を求める。

契約・発注時には、連絡窓口、営業時間、苦情の申出方法、変更・返金等の取扱いを明らかにし、トラブル時は記録を残して事実に基づき協議する。相手方従業員から相談があった場合は、報復的な契約解除・不当な評価を行わない。

別紙1 | 電話対応の録音・録画機器運用ルール

対象機器：[メーカー・型番・管理番号] 設置・使用場所：[都内事業所] 運用開始日：[] 管理責任者：[]。録音・録画は安全確保・カスハラ防止・事実確認の必要な範囲に限定し、従業員や顧客を不当に監視しない。

通話録音機器の運用（例：録音対応レコーダー+対応電話録音マイク、通話録音装置）

- 通話録音が可能な機器本体（録音可能なICレコーダーまたは通話録音装置）を指定電話回線に設定し、録音方式・マイクとレコーダーの適合性を事前に試験する。マイク単体では録音できない。
- 会社の公表した利用目的に沿って録音する。通話録音の告知は個人情報保護法上常に必須ではないが、当社では透明性確保のため冒頭ガイダンス等による周知を原則とする。
- 録音対象は業務に必要な顧客応対に限り、個人の私的な通話や無関係な会話は録音しない。保留中・転送中・スピーカー通話の扱いを機器ごとに確認する。
- クレジットカード番号・医療情報等の特に慎重な扱いが必要な情報を取得する場面では、業務上の必要性を検討し、必要に応じて録音停止・取得回避等の措置を講ずる。
- 録音データは案件番号と紐づけ、取扱権限者のみアクセスできる場所に保管。無断再生・個人端末保存・SNS投稿は禁止する。

項目	具体的な社内ルール（案）
利用目的	安全確保／顧客応対トラブルの事実確認／紛争・再発防止。用途外の閲覧・二次利用を禁止する。
盗聴・盗撮の疑念を防ぐ	対面・電話は説明や事前案内、店頭は目立つ掲示を原則とする。設置場所・対象時間・対象範囲を定め、私的空間と無関係な会話の記録を避ける。
権限・保全	責任者と閲覧者を指名。閲覧・複製の日時・理由を記録し、編集前の原本を保全する。個人端末、SNS、私的クラウドに保存しない。
保管・削除	通常データ：社内で定めた[例：30日]で消去。事案データ：事案解決・法的必要性等に応じた別途保存期限を決定・管理する。例示の日数は法定一律期限ではない。
点検・故障	担当者が定期的に動作・記録容量・時刻・セキュリティを点検。故障時は記録と代替策を残し、管理者へ報告する。

別紙2 | 社外周知文例（社名・周知日を必ず追記）

お客様・お取引先へのお知らせ 当社では、応対品質の確認およびカスタマーハラスメント防止のため、通話内容を録音する場合があります。職員への暴言・脅迫等には組織的に対応いたします。

[企業名] 掲示／公表日：[YYYY年MM月DD日] お問い合わせ先：[]

別紙3 | 毎日の運用チェック

時点	確認事項
受電前	回線・録音テスト・ガイダンス・管理者連絡先を確認
通話中	用件確認・事実整理／暴言には注意・上長転送・適切な終話
終話後	ログ記入・音声保全・必要な折返し／相談窓口への連絡

別紙 A | カスタマーハラスメント事案記録票（複写して使用）

項目	記録欄
受付日時・媒体	[] 年 [] 月 [] 日 [] 時 [] 分 ／対応媒体 []
担当者・場所	担当 [] ・責任者 [] ／場所・回線 []
相手方・要件	氏名・連絡先は必要な範囲で記載 []
確認できた事実	発言・行為・日時・回数・目撃者（事実と推測を区別） []
当社側の状況	原因・対応履歴・説明内容・是正可否 []
対応と判断	注意／管理者交代／折返し／面談・通話終了／警察相談／その他 []
記録・証拠	機器番号 [] ・ファイル名 [] ・保存先 [] ・保存期限 []
従業員への配慮	体調確認／勤務調整／相談支援／医療機関案内／その他 []
再発防止・承認	改善策 [] ・上長承認 [] ・ 確認日 []

別紙 B | 東京都奨励金の提出準備チェック（内部管理用）

- [] 企業名と実際の制定・改定年月日を記載したマニュアル本体（必須7項目ア〜キの本文あり）。
- [] マニュアル社内周知の実施記録（周知文・日時・配布先／掲示写真等）。
- [] 基本方針の社内・社外への周知記録（それぞれの日付と内容）。
- [] 機器本体の購入領収書（法人・事業者の名義、適切な所在地の記載等）。
- [] メーカー等のパンフレット・仕様資料（録音・録画を主とした本体機能が確認できるもの）。
- [] 都内事業所での設置・運用が分かる資料、機器運用ルール、盗聴・盗撮防止策。
- [] 録音・録画環境整備の社外周知資料（企業名・周知日が確認できるもの）。
- [] 導入による対策の改善内容（相談件数・証拠保全・職員の安心などの実態に沿った説明）。

重要 本マニュアルは各企業の個別事情を確認して決裁・周知するためのひな形です。東京都奨励金では文書の整備に加え、社内外への周知・適格な機器の新規導入・機器パンフレット等の提出が必要です。実施していない事項に日付を遡って記入しないでください。

参照した公的資料（2026 年 10 月 20 日確認）

東京都・東京しごと財団「企業向け奨励金 第2回募集要項」<https://www.tokyo-cusharaboushi.jp/requirements/>

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」 <https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuharamanual/>

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（令和8年度改訂版）」https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/

個人情報保護委員会「個人情報保護法ガイドラインQ&A」（通話録音 Q1-10、防犯カメラ Q1-13）https://www.ppc.go.jp/personalinfo/fag/APPI_OA/

本書は業種共通の参考ひな形です。各社の就業規則・苦情対応基準・プライバシーポリシー・店舗設備・契約及び法令に照らして個別調整のうえ使用してください。