千成ヤクルト販売株式会社

カスタマーハラスメント対策ガイドライン

人も地球も健康に
Yakult

目 次

１．はじめに ・・・ 2

２．ヤクルトグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針 ・・・ 3

３．お客さま対応の基本的な考え方 ・・・ 4

４．カスタマーハラスメントへの対応 ・・・ 5

５．カスタマーハラスメント対応の具体例 ・・・ 9

▶身体的な攻撃（暴行、傷害） 9

▶精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）、威圧的、差別的な言動 10

▶拘束的な行為（不退去、居座り、監禁） 11

▶性的な言動 12

▶継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動 13

▶SNS やインターネット上での誹謗中傷、暴露をほのめかす行為 14

▶従事者個人への攻撃 （プライバシーを侵害する行為や人格を否定する言動） 15

▶言葉遣いへの過剰な指摘行為 16

▶因果関係のない金品・サービスなどの要求 17

▶合理的理由のない謝罪要求や関係者への処罰の要求 18

▶一般的な時間を超えた時間外対応や長時間対応・訪問の要求 19

６．社内体制 ・・・ 22

７．対応者のケア ・・・ 23

８．おわりに ・・・ 25

１．はじめに

（１）カスタマーハラスメントとは

私たちは、日々、お客さまからご注文やお問い合わせ、ご意見やお申し出といったさまざまなお声を頂戴します。本来、商品やサービスにかかわる正当な要望・要求はお客さまの権利として尊重されるべきであり、これらは不当に侵害されるべきではありません。また、障がいのある方への合理的配慮の提供が必要な場合においては、企業としても適切な範囲での対応が求められます。

一方で、過剰な要求や不当な言いがかりなどのカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）は、従事者に精神的・身体的苦痛を与え、その尊厳や人格を傷つける行為です。これらは、自社グループ従事者に対する非人道的な扱い（ハラスメント含む）を許容しないことを掲げた「ヤクルトグループ人権方針」にも反するものです。

（２）カスタマーハラスメントが企業に与える影響

カスハラが企業に与える影響には、以下のようなものが考えられます。

【従事者への影響】

・業務パフォーマンスの低下、健康不良

・現場対応への恐怖、従事者の配置転換、休職、退職

【事業への影響】

・時間の浪費、金銭的損失

・通常業務遂行の支障

・企業に対するブランドイメージの低下

【他の顧客等への影響】

・業務遅滞によって他の顧客がサービスを受けられない　など

（３）ヤクルトグループの対応

こうした状況を受け、全国の自治体でカスハラ防止への動きが進み、2025 年には改正労働施策総合推進法が成立しました。ヤクルトグループにおいては、同年 10 月に「ヤクルトグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

（４）本書の目的

当社では、「ヤクルトグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、当社従事者の指針となる「カスタマーハラスメント対策ガイドライン」（本書）を作成しました。本書では、カスハラの対応事例や社内体制のほか、一次対応、二次対応それぞれの留意点についても示しています。

各部署・各事業所においては、カスハラ対応を個人の責任にすることなく組織として向き合うとともに、本書を活用して従事者が安心して働くことができる環境づくりに取り組んでください。

千成ヤクルト販売株式会社　総務部

カスハラは、対面、電話、メール、SNS など、場面を問わず発生しうるものです。

なお、各事案は、それぞれの状況や発生時点の関連法令などにより個別に判断が求められるものであり、本書に記載した対応例の限りではありません。また、本書は必要に応じて適宜更新するものとします。

２．ヤクルトグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

＜はじめに＞

ヤクルトグループは、「生命科学の追究を基盤として、世界の人々の健康で楽しい生活づくりに貢献する」という理念のもと、「お客さま第一主義の徹底」を行動規準として掲げています。この行動規準に基づき、お客さまに対して、常に「感謝の気持ち」「真心」「人の和」を忘れずに、誠実で謙虚な姿勢で接し、お客さまに信頼と満足をいただけるよう心がけています。

一方で、近年、お客さまから正当な理由がない過度な要求や、社会通念上の範囲を超える行為をされるなどのカスタマーハラスメントが社会問題となっています。

そこで、お客さまと常に良好な関係性を構築・維持していくためには、ヤクルトグループで働く従事者※が安心して働ける職場環境を確保することも必要であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定いたしました。

そのため、お客さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に従って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

※従事者とは、ヤクルト本社・販売会社・関係会社など、国内のヤクルトグループで働く従事者すべて（ヤクルトレディ・ヤクルトビューティを含む）を指します。

＜カスタマーハラスメントの定義＞

ヤクルトグループでは、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」を参考に、「お客さまからの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従事者の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

【対象となる行為】 ※以下に限りません

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・拘束的な行為（不退去、居座り、監禁）
- ・威圧的、差別的な言動
- ・性的な言動
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ＳＮＳやインターネット上での誹謗中傷、暴露をほのめかす行為
- ・従事者個人への攻撃　（プライバシーを侵害する行為や人格を否定する言動）
- ・言葉遣いへの過剰な指摘行為
- ・因果関係のない金品・サービスなどの要求
- ・合理的理由のない謝罪要求や関係者への処罰の要求
- ・一般的な時間を超えた時間外対応や長時間対応・訪問の要求

＜カスタマーハラスメントへの対応＞

ヤクルトグループは、従事者の人権を尊重するため、カスタマーハラスメントの行為があったと判断した場合には、お客さまへのご対応をお断りさせていただく場合があります。さらに、悪質と判断した場合は、警察・弁護士などと相談のうえ、適切に対処させていただきます。

3．お客さま対応の基本的な考え方

（1） お申し出やご意見に対する基本的な心構え

お客さまから寄せられる厳しいお申し出やご意見のすべてがカスハラではありません。商品やサービスの品質に関するご指摘、接客態度への不満など、正当なお申し出は、業務の改善、新たな商品やサービスの開発につながる貴重な機会でもあります。お申し出は「貴重な忠告と期待の声」と捉え、まずは「情報提供者」であるお客さまに感謝の気持ちをもって接することが大切です。

（2）基本の初期対応

お客さまから寄せられる声のなかには、不十分な初期対応が端緒となり、難渋な事案に発展する場合も少なくありません。一方で、はじめは不満や不安のお声であったものの、丁寧に傾聴し説明するうちに誤解が解け、関係がより深まる場合もあります。対応者が初期対応の重要性を十分に理解したうえで、以下のように適切に対応することで、不要なトラブルを避け、カスハラを未然に防止することにも繋がります。

Case：「今日届く予定ではないのに、商品が届いた」

（気弱そうな声で）はぁ…。ええと…、すみません…。ちょっと…。	×
（不遜な態度で）え？そんなはずないですけど？	×
ご注文と異なるお届けだったということですね。ご不安な思いをおかけし、大変申し訳ございません。早急に対応させていただきたいのですが、詳しく状況をお伺いできますか？	○

① **状況を正確に把握する**	・まずは途中でむやみに発言を遮ることや反論はせず一通り傾聴し、問題や要望の内容を把握する。 ・復唱、あいづち、不足する情報に関する質問などを行いつつ、常に冷静に穏やかに対応する。
② **限定的な謝罪を行う**	・責任の所在が不明確な初期段階では、「ご心配をおかけし（ご不快な思いをおかけし）申し訳ありません」などと、対象となる事実・事象を限定的に謝罪する。
③ **記録を残す**	・対応内容を詳細に記録する。 ・可能な限り、録音・録画などの客観的証拠を残すことが望ましい。
④ **説明責任を果たす・解決策を提示する**	・問題を解決しようとする前向きな姿勢を見せ、提示内容への理解を求める。 ・分かりやすく丁寧に説明するよう努める。 ・対応できることとできないことがあることを前提に、その場しのぎの回答はせず、相手に過大な期待を抱かせないよう留意する。回答に時間を要する場合は、その旨を伝える。
⑤ **迅速に対応する**	・問題の解決に向け、迅速に対応する。 ・対応内容は部署・事業所内で情報共有するとともに、必要に応じて速やかに関係部署に連携し、関係者を交えて対策や再発防止策を検討する。
⑥ **上位者に相談する・対応者を代わる**	・電話対応の場合、はじめの対応者による対応を原則としつつ、自分では解決に至ることが困難と思われる場合は、対応をいったん中断し上位者の指示を仰ぐ。または別の担当者や上位者（二次対応者）に代わる。 ・対応者が感情的になり対応を代わらないことは避ける。 ・自分がすべて悪いと思わず、人格を責める暴言があっても真正面から受け止めない。

上記の他、録画・録音機器や情報データベースの整備、エスカレーションの仕組み化、仮名（ビジネスネーム）の使用、平時からの所轄警察署や警備会社との連携など、各部署・各事業所の状況に応じて就業環境を適宜見直すことも必要です。また、窓口やサービス業務を別法人に委託している場合、先方の責任者などを通じて相互にカスハラ関連の方針や規程などを確認しておきましょう。

４．カスタマーハラスメントへの対応

カスハラに対しては、組織的な対応が不可欠です。特に管理職には、従事者の就業環境を守り、健康と安全に配慮する責任があります。カスハラが発生した場合、個人の責任とすることなく、組織として毅然とした態度で対応しましょう。

（１） カスタマーハラスメントの判断

ヤクルトグループでは、『**お客さまからの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従事者の就業環境が害されるもの**』をカスハラと定義しています。カスハラに該当するかどうかの判断にあたっては、下図のように相手の要求態様、要求内容のほか、時間・回数・頻度（p.6 参照）などに着目し、「従事者の就業環境を害する行為であるか」を基準に、総合的に判断します。

なお、これらは**絶対的な基準ではありませんので、個々の状況に応じて判断することが求められます。**

		要求内容	
		妥 当	不当・過剰
要求態様	適 切	**通常お申し出対応**	**カスハラ疑い**
	不適切	**カスハラ疑い**	**カスハラ疑い（要判断）**

※態様（たいよう）・・・状態、ようす

① カスタマーハラスメントを疑う例

Case：「請求金額が間違っていた」

請求金額が間違っていると思うんです。一度確認いただけませんか？	通常お申し出
（怒鳴り声で）こんな計算もできないのか！馬鹿か！名前を言え！SNS にさらすぞ！	**要求態様が不適切**
おたくのせいで本当にがっかりしたんです。今後いっさい無料にするなら大目に見ますけど。	**要求内容が不当**

② 判断するポイント（例）

※言動の内容によっては、時間や回数にかかわらずカスハラと判断します。

要求態様	・暴力行為があるか（例：傷害行為、器物破損など） ・セクシュアルハラスメントにあたる言動があるか ・脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱などにあたる暴言があるか （例：「馬鹿」「覚悟しておけよ」「だから〇〇はだめだ」など） ・大声や威圧的な口調を伴う発言があるか ・個人を攻撃する意図のある言動や、プライバシー侵害にあたる行為があるか （例：従事者に対する無断撮影、「のろま」「嘘つき」などといった人格否定、執拗な揚げ足取り、不当な責任転嫁など） ・インターネット上での誹謗中傷、事実に基づかない情報拡散などにあたる行為か （例：SNS に「○○社の△△は最低の接客だ」、「〇〇を食べて△△になった」と投稿するなど）
要求内容	・商品やサービスに瑕疵（かし）がないにも関わらず要求があるか （例：当社商品との因果関係が認められないもの、虚偽の申告に基づくものなど） ・社会通念上、常識の範囲を逸脱した金銭やサービスの要求があるか （例：契約範囲外のサービスの要求、不当な値引きの要求、原状回復の目的を逸脱した高額な請求、過度な対応時間の強要など） ・謝罪の要求そのものが不当であるか （例：合理的理由のない謝罪の要求、土下座の強要、従事者への理不尽な処罰の要求など）
時間・回数・頻度	・「30 分」以上にわたり、迷惑行為が続いているか （例：長時間話し続ける、同じ内容を繰り返す堂々巡りの状況など） ・「3 回」退去命令をしたにもかかわらず居座り続けているか ・対応できない旨の回答をしたにもかかわらず、「3 回」にわたり、要求が執拗に続いているか ・常習的に繰り返されているか（例：毎日何度も電話やメールをするなど） ・業務時間外に対応を求められるか（例：深夜・早朝、営業日以外など）

注：上記は、絶対的な基準ではありません。

（２）カスタマーハラスメント発生時の流れと留意点

❶ 一次対応

・カスハラが疑われる場合、速やかに上位者に状況を報告し、指示を仰ぐ。

終　話	・一次対応のみで終話に至った場合でも、カスハラが疑われる内容について速やかに上位者に報告する。
対応困難	**・対応困難と思われる場合**、二次対応に移行する。 ・暴力やセクシュアルハラスメントといった緊急性を伴う状況を確認した場合、上位者が対応を代わるなど、相手から対応者を引き離し、安全を確保する。

※その場でエスカレーションが難しい場合、可能な限り複数人での対応、やり取りの記録（録音含む）などを行い、「然るべき者からご連絡させていただきたい」旨を伝える。

❷～❸ 二次対応（管理職・上位者など）

❷ 見極め	・一次対応者からの報告を踏まえ、お客さまからも聴き取りを行いつつ、まずは通常対応を試みる。 ・p.5-6 を参考に、相手の要求態様は適切か、要求内容は妥当か、就業環境を害されているかなどに照らして、カスハラにあたる行為か判断する。 ・カスハラではないと判断した場合、通常のお申し出として適切に対応する。
❸ カスハラ対応	・カスハラに該当すると判断した場合、本書を参考に、適切な対応方法を判断する（例：対応中断・中止、警察への通報など）。 ・相手がさらに激高する恐れがあるため、安易に「カスタマーハラスメント」との言葉を使うことは控え、「会社の方針に則り対応する」旨を伝える。 ・対応の中断にあたっては、「組織としての回答であること」「説明を尽くしていること」「これ以上の議論はできないこと」を二次対応者から相手に伝える。

終　話	・一次対応者に対して適切なケアを行う。
対応困難	**・このまま対応を継続すると業務に支障が生じると判断した場合、**組織としての然るべき対応として、関係部署との協議を通じ、弁護士や所轄の警察への相談を含め、次の段階を検討する。

※証拠（対応記録メモ、写真、録音・録画データなど）に基づき、事実確認を行う。なお、当該データは個人情報に配慮し、適切に管理する。

❹ 組織的な対応

・責任者などに状況を報告・相談のうえ、協議の結果を二次対応者から相手に伝える（例：最終的な警告、退去命令など）。状況により、第三者機関に対応を委ねる。
・事案に応じて、「サービス提供の中止」「出入り禁止」「着信拒否」などの措置が考えられるが、その際、トラブルの再発を防ぐため、関係部署への情報共有を適切に行う。
・必要に応じて、対応記録を社内共有し、関係者を交えて対策や再発防止策を検討する。

Point

初期対応における二次対応の留意点

二次対応者は、組織的な対応が必要か否かを判断する役割を担います。「些細（ささい）なことだ」「昔ならこんなこと平気だった」などといった思い込みや個人的な価値観は、問題を難渋化させる要因になる恐れがあります。二次対応者は、事案を現認または報告を受けたら迅速に対応しましょう。

対従事者	・一次対応者から事案の要点を聴き取り、迅速に判断・対応する。 ・対応を指示する場合、相手にどのような言葉で伝えるかまで具体的に伝えるのが望ましい。 ・万が一、一次対応者のミスや誤案内が分かった場合、その場では責めず、終話後に適切なフィードバックを含む対応者のケアを行う。
対お客さま	・落ち着いた態度で傾聴し、ゆっくり丁重な口調で対応に臨む。 ・先入観を排して相手の要求内容と真意を掴むように努め、当方に非があれば潔く謝罪する。 ・「人」「時間」「場所（話題）」をかえることで、事態の収束を試みる。

（３）カスタマーハラスメントの初期対応例

Case：（怒鳴り声で）「おたくで買った商品がまずくて食べられない！返金しろ！」

一次対応者

（「因果関係のない金品・サービスなどの要求」「精神的な攻撃」に該当する可能性　→カスハラ発生を疑う）

❶ 二次対応者に対応を代わる

恐れいります。お客さま、申し訳ございませんが、こちらの件は私では対応ができかねます。
上席と代わりますので、少々お待ちください。

二次対応者（管理職・上位者など）

（お客さまのお話を傾聴する　→カスハラに該当するか見極める）

❷ まずは通常対応として誠実な対応を試みる

お客さま、お待たせして申し訳ございません。
この度は、せっかく私どもの商品をお求めいただきましたのに、お口にあわなかったとのこと、私どもとしても大変心苦しく思っております。
ただ、お客さま、私どもでは一度お求めいただいた商品について、商品自体に不備がない場合のご返金はお断りしております。何とぞご理解いただけないでしょうか。

（誠実な対応を 30 分以上取り組んでも埒（らち）が明かない　→カスハラ発生と判断）

❸ 二次対応として対応中断を申し入れる

お客さま、すでにはじめの担当者も含めて 30 分以上お話が続いております。
大変恐縮ではございますが、これ以上対応を続けていても、私どもからの回答は同様でございます。
そのため、私どもとしては、今回の対応はこちらで終わらせていただきたいと考えます。

（一向に申し入れを了承されず、平行線を辿る　→改めて関係者・第三者機関と対応を協議）

❹ 組織として然るべき対応に移行する

お客さま、まことに残念ながら、お客さまのご要望に添った回答はこの先もご提示することができない状況です。
この後もご納得いただけない場合は、上層部に報告（弁護士とも協議）のうえ、会社の規程に準じ、然るべき対応に移らせていただきます。

※ここでは牽制の意味で警告し、協議の必要性については終話後に改めて検討します。

５．カスタマーハラスメント対応の具体例

（１）具体例

各部署・各事業所におけるお客さま対応の実態・実例を、今後の対策や従事者教育などに活用することも有効です。参考として、以下に例を示します。

なお、ここでいう「相手」とは、顧客（当社商品やサービスを利用または利用する可能性があるお客さま）や取引先など、さまざまな場合が想定されます。

Case： 身体的な攻撃（暴行、傷害）

【例】 お客さま対応中に「その態度は何だ！」と激高し、胸ぐらを掴んだり、頭を叩くなど暴行罪に該当するもの。

相 手 ふざけんじゃねーよ、こんなまずいもの、いらねーよ！（投げつける）

一次対応者 お客さま、商品を投げつけるなど、暴力行為が発生していると判断いたしました。
私どもとしても、緊急事態として警察に連絡いたします。

・刑法第 208 条の「暴行罪」に該当するため、所属長などの判断を待つことなく、ただちに警察に通報する。
・更なる暴力行為や他の客および従事者に危害が及ぶ可能性があるため、上位者を含め、複数人で対応する。
・録音・録画・対応記録などを残し、証拠として提出できるようにする。

Case： 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）、威圧的、差別的な言動

【例】 「お前は馬鹿か？なんでこんなことも分からないんだ？仕事辞めちまえ！」などの言葉による暴力。
「俺の言っていることが分からないのか！お前は日本人ではないだろう？」などの差別的発言。

相 手 お前んところは、バカとババアばっかりだ。

一次対応者 お客さま、バカやババアというのは人権侵害にあたりますのでおやめください。

相 手 バカにバカって言って何が悪いんだよ、ポンコツが！だから女はだめなんだ！

一次対応者 お客さま、おやめいただけないようですので、これで失礼いたします。

【例】 「消費者センターに訴えてやる」など、威圧的な脅迫行為。

相 手 おたくの○○についてだけど。私、肌が弱いので、どんな成分がどれ位入っているのか全部教えてよ。

一次対応者 内容成分のお問い合わせですね。当社商品にご関心をお寄せくださり、ありがとうございます。お客さまの立場からすれば、大切なお肌のお手入れにご使用いただく商品ですので、内容成分の配合量も納得してお使いになりたいとのご要望は、当然のことと思います。
ただ、お客さま、あいにく私どもでは具体的な成分量のご案内はお断りしております。その理由ですが、実は、成分の配合量は、化粧品会社として一番こだわっておりますオリジナルのレシピにあたるものでございます。もちろん、法律に基づき、使用している成分はすべて表記しておりますが、その配合量は、開示はしていない状況でございます。商品設計に関わる情報は社外秘としてご案内ができないことは、何とぞご理解いただけないでしょうか。

相 手 いや、だったら安心できないし、そんな信用のおけない企業は駄目よ。相談しているのに情報を開示しない不親切な会社だって消費者センターに訴えますよ。

一次対応者 お客さまのお考えについては分かりました。大変恐縮ですが、一度、上席に確認させていただきます。

二次対応者 お客さま、このたびは、お問い合わせいただきありがとうございます。今お話を伺って、私どもの責任として対応すべきとのご意見、真摯に受け止めております。
ただ、お客さま、私どもでは、化粧品会社として法律に則った表示も含め適切な対応をしておりますので、これ以上の特別な対応はいたしかねます。お客さまが消費者センターにご相談なさるのは、消費者の方の大切な権利ですので、私どもとしても尊重いたします。ただ、企業として法律に則った対応をしていることだけはご理解いただければと存じます。

・暴言で返すことなく、丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応する。
・怒声を発し、周囲の客や従事者に恐怖感を生じさせる場合、怒声を抑えて冷静に発言するよう注意を促す。（例：「どうぞお静かにお話しください」）
・不用意な発言をしないよう細心の注意を払い、発言は必要最小限に留め、不必要な議論に立ち入らない。
・対象者に迷惑行為であることを明確に伝え、対応できない旨を伝える。
・それでもなお暴言が繰り返される場合、対応を打ち切る。
・録音・録画・対応記録などを残し、事後に検証できるようにする。

Case： 拘束的な行為（不退去、居座り、監禁）

【例】 対象者が来訪し、「長時間（30 分超）にわたり対応を強要し、オフィスに居座り帰らない」など、従事者を拘束する行為。

相 手 ヤクルトレディだか何だか知らないけど、あの大きな自転車がいつも邪魔なんだよ。

一次対応者 お客さま、私どものお届けの自転車でご不快な思いをされていることについては、申し訳ございません。
ただ、この件についてすでに長くお時間を頂戴しておりますので、一度、担当を代わらせていただきます。

二次対応者 お客さま、今回いただいたお声につきましては、私どもとしても、関係部署に申し伝え、適切に対処したいと考えております。まずは事実確認のため、対応にお時間をいただきたいと存じますが、いかがでしょうか。

相 手 は？だったら、明日からあの自転車は使うなよ。いいか、明日使ってたらただじゃおかないぞ！約束するのか、どうなんだ。はっきりさせろ！お前が言えないならもっと上の者を出せ！

二次対応者 お客さま、ご不便をおかけしている状況については重ねてお詫び申しあげます。ただ、先程からこちらからのお願いが聞き入れられず、すでに冷静にお話ができない状況です。恐れいりますが、本日はお引き取りいただけますか。

相 手 俺は客だぞ。おたくは大切なお客さまを追い返すのか？嫌だね、ヤクルトの 1 本でも出せよ。

二次対応者 お客さま、すでに、自転車でご迷惑をおかけしていることのお詫びの対応を超えた要求が続いております。私も事業所の責任者として、従事者の安心や他のお客さまがいらしたときの安全を踏まえた対応をしなければならないと判断いたしました。
大変申し訳ございませんが、こちらでお引き取りをいただけないのであれば、警察に連絡いたします。

・「３回」退去の申し入れをするも、なおも居座ろうとする、長時間（30 分超）対応者を拘束するような状態が続いた場合は、対応を打ち切り、組織的な対応に移行する旨を警告する。
・それでも聞き入れられない場合、総務部と連携し、警察への通報を検討する。

Case： 性的な言動

【例】 「連絡先を教えて」などと執拗に聞く、容姿を揶揄（やゆ）する、つきまとい、盗撮、卑猥な言葉を浴びせるといったセクシュアルハラスメントに該当する言動。

相 手 君の声には癒されるんだよね。いくつ？どこに住んでるの？どっかで会いたいな。

一次対応者 お客さま、恐れいりますが私どもでは業務以外のお話はできかねます。
業務以外のお話はやめていただけないでしょうか。

相 手 やだなぁ、ちょっとしたジョークだよ。ほめたのに大げさだね。ちょっと怒るとこもぐっとくるね。

一次対応者 お客さま、おやめいただけないようですので、上席と代わります。

二次対応者 お客さま、対応を代わらせていただきました。お客さまの発言は、従事者に対する迷惑行為として、看過できない状況です。私も組織の責任者として、これ以上の対応はできかねますので、こちらで失礼させていただきます。
もし、今後同様の行為があった場合は、組織対応として弁護士とも協議することになりますので、ご理解ください。

・性的な言動で不快になった旨を相手に明確に伝える。
・対象者（男女を問わない）に全くセクハラの意識がない場合、以下のような例は迷惑行為にあたることを踏まえ、こうした言動をしないよう伝える。
（例：性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すこと、性的な関係を強要すること、必要なく身体へ接触すること、わいせつ図画を配布・掲示すること　など）
・対象者が言動を改めない場合、その場でサービスの提供を打ち切る旨を伝え、速やかに上位者に報告する。

Case： 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

【例】 「電話やメールで同様のお申し出を頻繁に入れる」「商品・サービスと関係ない話について何度も繰り返し電話をする」などといった行為。

相 手

（延々と）おたくは、安全性の高い商品を提供していると信頼していました。▲▲も毎日飲んでいましたが、原材料を見てショックを受けました。●●みたいな発がん性が疑われる甘味料を使うなんて、どういうつもりなんですか。一流企業として情けないです。そもそも、これを 10 年飲み続けて、がんにならない保証はないですよね。そんな危険なものを売るなんて、即刻販売を停止してください。

一次対応者

お客さまのお話を伺っておりまして、食品に対する安全性についてのご意見、真摯に受け止めております。いただいたお声は、関係部署にも貴重なご意見として申し伝えます。
ただ、お客さま、すでに 30 分以上にわたりまして、原材料の安全性など、データを活用してのご案内をしておりますが、平行線が続いております。恐れいりますが、一度、上席に報告いたしますので、そのままお待ちくださいませ。

二次対応者

お客さま、このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。
ただ、私どもとしての回答はすでにご説明申しあげたとおりです。大変申し訳ございませんが、これ以上の対応はできかねます。ご理解いただけず大変残念ですが、本日は対応を終わらせていただければと思います。

相 手

（延々と繰り返す）

二次対応者

お客さま、お客さまからの私どもへのご意見には重ねて感謝申しあげます。
ただ、この先も私どもの対応は変わりません。この後も同様のお話が続く場合は、当社の定める方針に基づき、深刻な迷惑行為が発生したと判断せざるを得ない状況です。
この場合は、組織として弁護士や警察とも協議をしてまいりますこと、ご理解ください。

・同じ要求が「30 分」を超えて何度も繰り返された場合、これ以上対応できない旨を明確に伝える。
・さらに「30 分」（計 60 分）を超過した場合、対応を打ち切り、弁護士や警察などに相談する用意がある旨を明確に伝える。
・対象者が聞き入れない場合、二次対応者から最終的な警告や退去要求をする。
・それでも聞き入れられない場合、総務部と連携し、警察への通報を検討する。
・対応時間や頻度などの記録を残し、証拠として提出できるようにする。

【例】 商品と関係のない世間話が長く続く場合。

相 手

（とりとめのない世間話や自分事を長時間話し続ける）

一次対応者

お客さま、お話の途中で恐縮ですが、本日のお問い合わせ内容は、以上でよろしいでしょうか。私どもでは、お客さまとの 1 回の対応は 20 分程度までとしております。大変心苦しいのですが、次のお客さまがお待ちですので、本日は以上で終わらせていただきます。限られた時間にお問い合わせいただくすべてのお客さまに対応するため、ご理解いただければと存じます。

・「20 分」を目安に、対応を切り上げる判断をする。
・常習化し就業環境に支障が生じている場合は、状況により「いつもお電話いただき恐れいります」など、相手に寄り添う姿勢を示しつつも、予め対応者の負担軽減を図るための対策をとる。
（例：対応者を専任化する、「～についてでしたらご案内いたします」などと話題を限定する、対応者は多くを話さず「あいづち」「復唱」の繰り返しと決めておく、など）

Case： SNS やインターネット上での誹謗中傷、暴露をほのめかす行為

【例】「俺にはフォロワーが１万人いる。お前の名前を SNS でさらすぞ！」などといった発言。

相 手　いいか、こっちは撮影しているからな。お前みたいな担当者は、YouTube でさらし者にしてやる！

一次対応者　お客さま、恐れいりますが、お静かにお話しいただけますか。いったん、私どもの責任者に確認してまいりますので、失礼いたします。

二次対応者　お客さま、このたびはお客さまのご気分を害す状況があったこと、私からもお詫び申しあげます。ただ、承諾なく YouTube などに投稿された場合は、肖像権侵害や名誉棄損も含め、然るべき対応を行います。お客さまがなさろうとしている行為は、不法行為であり、お客さまご自身が罰せられる可能性もあることをご理解のうえ、冷静に対処していただきたいです。

相 手　おたくみたいな態度の悪い社員がいることを、SNS にアップするからな、いいんだろうな。

一次対応者　お客さまをそのようなお気持ちにさせてしまったことは、大変申し訳ないことでございます。
お客さま、私ではこの件は対応いたしかねますので、一度、担当を代わらせていただきます。

二次対応者　お客さま、SNS への投稿は、お客さまの自由な権利ですので、私どもからお止めすることはできません。
ただ、今回に限らずこれまでも、私どもの信用に関わる情報が掲載された場合には、事実関係を確認し、適切に対処しております。今回の件につきましては、社内の然るべき部署にも連絡しておきます。

・動画撮影は、はっきりと意思表示をして撮影をお断りする。
・SNS への文書投稿は、投稿内容を踏まえ、SNS 運営者に然るべき措置を取る旨を伝える。
・行為自体を、社内の然るべき部署と共有する旨を伝える。
（例：「～の行為により弊社に損害が発生した場合は、関係者と協議のうえ、然るべき対応を取らせていただきます」など）
・投稿やメッセージが確認された場合、すぐに削除される可能性も踏まえ、スクリーンショットなどを活用し、速やかに証拠として保存する。
・事案の内容に応じて、社内関係部署（広報室、法務室など）と連携する。

Case： 従事者個人への攻撃
（プライバシーを侵害する行為や人格を否定する言動）

【例】 「どこに住んでいるんだ？」などと個人情報を詮索する、「お前の声は小さくて聞こえない。お前は無能な人間だ！」といった発言をするなど、人格を否定する行為。

相 手 あなたね、こんなことも分からないの？さっきから商品知識もないし、会話もかみ合わないし、頭悪いんじゃない？どうせできの悪い学校を出たパートでしょう。歳はいくつ？名前は？覚えておきますからね。

一次対応者 私の勉強不足で、大変申し訳ございません。
お客さま、それでは対応できる者がいるか一度確認いたしますので、少々お待ちくださいませ。

相 手 はいはい、上司の人？さっきの人のフルネーム教えてよ。あんなの使ってたら、おたくの株がガタ落ちよ。

二次対応者 お客さま、先ほどの担当者の対応が行き届かなかったことはお詫びします。
ただ、私どもでは従事者個人の情報はお答えしかねます。
恐れいりますが、本日のお問い合わせのご質問には私から回答させていただきます。

相 手 スーパーでヤクルトの試飲販売の人から商品を受け取ったら、たばこ臭かった。
お前ら、一体どういう教育をしてるんだ？今すぐそいつを連れてきて、土下座して謝罪させろ！

一次対応者 店頭のスタッフの対応で、ご不快な思いをされたということですね。申し訳ございません。
一度、確認させていただきますので、少々お待ちいただけますか。

二次対応者 お客さま、私どもの担当者に行き届かない点があり、不愉快な思いをおかけしたことは、お詫び申しあげます。いただいたお声は、販売スタッフを管理する部門にも必ず申し伝え、会社からも適切に指導してまいる所存です。
ただ、お客さま、担当者からの土下座などを伴ったお詫びはご容赦いただければと存じます。
昨今は、会社として、従事者の人権を守ることも重要で、国や自治体からもその取り組みを義務づけられています。そのため、土下座などの行き過ぎた謝罪を従事者に強いることは許容できない旨、ご理解いただきたく存じます。

・相手の意に添わない対応であることは謝罪しつつ、発言内容が不当であることを明確に伝える。
・対象者の要求が、「脅迫罪」や「強要罪」に該当する可能性も踏まえ、毅然と対応する。

Case： 言葉遣いへの過剰な指摘行為

【例】 「お前の敬語の使い方、間違っているだろう」などと発言への間違いについて揚げ足をとり執拗に追い詰める行為。

相 手

さっきから聞いていれば、人の話に「いえ」とかいちいち否定してくるし、こっちがクレーマーみたいな言い方は、失礼でしょ！

一次対応者

お客さま、私の対応に配慮が足りず、不適切な発言をいたしましたことは、お詫びいたします。
ただ、謝罪をしているにもかかわらず、同様のご指摘が続いております。
お客さま、私もお客さまとは、冷静にお話をさせていただきたいのですが、現状では難しい状況です。恐れいりますが、改めてご連絡させていただければと存じます。

・売り言葉に買い言葉で言い訳をせず、当方の不用意な発言については潔く謝罪する。
・継続して行われる過剰な指摘行為には、行き過ぎた迷惑行為であることを伝える。
・継続した対応が難しい場合は、いったん冷却期間を置くことも必要。

Case： 因果関係のない金品・サービスなどの要求

【例】 「商品を飲んでもまったく効果を感じないから返金しろ」「迷惑料を払え」「お前のせいで、●●が故障した。修理代をよこせ！」などといった要求。

相 手

Yakult1000 って、睡眠の質の向上とか言ってるけど、全然効かないよ。3 か月飲んだけど意味ないから返金してよ。

一次対応者

今お話を伺いまして、睡眠の質向上を期待して 3 か月飲み続けていただきましたのに、機能が実感できないということで、私どもとしても大変心苦しい思いです。
お客さま、改めて商品の特長をお話ししますと、Yakult1000 は、高密度の乳酸菌 シロタ株のはたらきで、一時的な精神的ストレスの緩和や睡眠の質が向上したと飲用試験の結果がでております。
一方で、お薬ではないため、その機能の実感には個人差があるのも事実でございます。
ただ、私どもでは、客観的な研究結果に基づいて商品を開発・販売しており、既にお召しあがりいただいた商品の返金はお断りしておりますこと、ご理解いただけませんでしょうか。

相 手

効きもしない商品を平気で売っておいて、よくそんなこと言えるわね。すぐに 3 か月分の代金を耳をそろえて返しなさいよ！

一次対応者

お客さま、それでは一度、確認させていただきますので、少々お待ちいただけますでしょうか。

二次対応者

お客さま、いつも私どもの商品をお買い求めいただき、感謝申しあげます。
私どもとしましても、商品に不具合が生じている場合であれば、企業として責任を問われて然るべきと考えます。しかしながら、今回のお客さまのご要望は、企業として取るべき責任を超えたご要望であり、この先も、当社としてはお断りするしかない状況です。
なお、同様のご申告が続く場合は、深刻な問題の発生として、弁護士等と協議する必要もあると判断しております。
お客さま、再度の回答になりますが、ご要望の返金対応には添いかねること、何とぞご理解ください。

相 手

（通常のサービスにない作業を強要）
ちゃちゃっとしてくれればいいんだ。他社ではこのくらいやってくれたよ！同じようにしてくれないなら、おたくからはもう買わないよ！

二次対応者

お客さま、このたびは私どもをご利用いただき、ありがとうございます。お客さまが他社さまと同様のサービスを期待されるお気持ちは、もっともなことと存じます。
しかしながら、ご説明申しあげたとおり、私どもではお客さまと従事者の安全面への配慮から、お客さまのご要望に添う対応を行うことは難しく、大変申し訳ございませんが、お断りするよりほかございません。貴重なご意見をいただいたことは、社内でも共有いたします。ご期待に添えず、申し訳ございません。

・本来のお申し出内容に応じた対応をすることを伝える。
・相手の要求が不当であることを具体的に伝える。
・許容できることとできないことの範囲を各部署・各事業所内で明確にし、周知しておく。

Case： 合理的な理由のない謝罪要求や関係者への処罰の要求

【例】 落ち度がないにも関わらず、「社長名で謝罪文を出せ！」「〇〇の態度が悪い！今すぐクビにしろ！」などといった要求。

相 手 社長を出せよ！

二次対応者 お客さま、企業の代表からの対応を期待されるお気持ちはよく分かります。
ただ、今回は、私が責任者として管理している部門での対応でございますので、私が会社から責任ある対応を任されているとお考えいただければと存じます。

相 手 詫び状を出せ！

二次対応者 お客さまの立場であれば、正式な文書での対応を望まれるお気持ちは理解できます。
ただ、申し訳ございませんが、私どもでは、会社としてお詫び状などの対応は行っておりません。
ご要望に添えず恐縮ですが、こうした対応でご容赦ください。

相 手 さっきの担当者の態度はなんだ！降格させろ！

二次対応者 お客さま、私どもの対応で至らぬ点があったことはお詫びいたします。
ただ、従事者の人事に関する決定は、社内規程に基づき弊社で判断いたします。
「降格させろ」などの発言は強要罪にも該当する深刻な発言です。どうぞ、冷静なご判断をしていただきたく存じます。

相 手 あなたの会社がミスしたわけですから、SNS や新聞に謝罪広告を出しなさい！

二次対応者 たしかに、私どもの不手際でご迷惑をおかけしたことは事実であり、この点についてはお詫びいたします。改めて申し訳ございませんでした。
ただ、お客さま、謝罪広告については、私どもとしても今回の件の妥当な謝罪とは判断いたしかねる所存でございます。企業として、起きている不手際に相当な謝罪は当然ですが、ご要望の謝罪広告は承服いたしかねることをご理解ください。

・本来のお申し出内容に応じた対応をすることを伝える。
・相手の要求が不当であることを具体的に伝える。

Case： 一般的な時間を超えた時間外対応や長時間対応・訪問の要求

【例】 商品交換はできない旨、繰り返し説明しても納得せず、電話で 30 分以上もやり取りが続いている状態や、「深夜や早朝に謝罪に来い」などといった要求。

相 手 家に帰るのは夜 10 時過ぎだから、商品を持って謝りに来なさい。私はね、ヤクルトさんだからこそ、特別な対応をしてくれると期待しているんですよ。あなただから言ってあげているんです。会社のルールは分かりますけど、あなたなら例外を作れるはずですよね？

一次対応者 お客さま、この度は、私どもの不手際で商品をお手元に届けられなかったことはお詫びします。ただ、大変申し訳ございませんが、ご要望の対応は私では判断いたしかねます。上席に確認させていただきます。

二次対応者 お客さま、私どもでは深夜におよぶお客さま対応は行っておりません。こちらの都合で恐縮ではございますが、社員の健康と安全を守る会社の取り組みとして、ご理解いただければと存じます。

相 手 （お詫び訪問で長時間拘束）

一次対応者 お客さま、ご訪問してからすでに 60 分を経過しております。私どもでは、お客さま訪問は 60 分程度までと決められており、それを超えて連絡がつかない状況ですと、警察への相談も検討することになっております。このことは、社員を守る取り組みとして進めておりますので、本日はこれで失礼いたします。

・心理的プレッシャーをかけ、業務範囲を超えた対応を個人の裁量で求める行為に対し、安易に応じない。
・緊急時以外は、基本的に業務時間内の対応であることを伝える。
・健全な就業環境の確保を踏まえた対応に取り組んでいることを伝える。

対面・訪問時の留意事項

トラブル発生を未然に防止するため、以下のような対策をとることが望ましい。

① 複数人での対応	・組織で対応することを明確にするため、複数人（※）で対応する。 ※相手が複数の場合、可能な限り同数以上 ・事前に役割分担（応対、記録等）を定め、各自が役割を遂行する。
② 対応時間帯 ・場所の選定	・深夜や早朝などの時間帯を避ける。 ・原則、事務所や店舗のオープンスペースなどで対応する。 ・やむを得ない場合、次の措置を講じたうえで、応接室などで対応する。 ✓密室状態にしない。ドアを開けて室内の状況を周囲が確認できるようにする。 ✓すぐに退室できるように、従事者は出入口側に着席する。 ✓退去しない場合に不退去とみなすため、管理権の範囲内の場所（例：社屋内の応接スペースなど）を選定する。 ・訪問でのお申し出対応の場合、可能な限り相手の自宅やオフィスでの対応は避ける。難しい場合、玄関先での対応に限る。または第三者のいる場所で対応する。
③ 連絡の徹底	・対応者は、事前に管理職などと予定を共有し、適宜、進捗状況を連絡する。 ・予定時刻に連絡がない場合、管理職などから状況・安否確認の目的で対応者に連絡する。

（２）警察通報を要する緊急時対応

カスハラのなかでも、違法性のある迷惑行為は刑法などに抵触します。こうした行為が見られた場合、総務部を通じて警察と連携し、厳正に対処します。

なお、暴力行為や器物破損など身の危険を感じた場合は、従事者の安全確保を第一に、その時点でただちに警察に通報します。

①　即時、対応を打ち切る例

Case：「客の言うことが聞けないのか！」と机を拳で叩き、対応者に詰め寄る

暴力行為 を確認 ➡ **迷惑行為**と判断し、**対応を打ち切る**

現場対応	①　対応の中止を伝える	・対応者の心理的負担や就業環境への影響を考慮し、対応の中止を二次対応者（管理職・上位者など）が対象者に伝える。 ・対応中止は、管理職を含む複数名で判断するのが望ましい。
	②　行為の中止を求める	・迷惑行為を止めるよう対象者に伝える。３回繰り返す。
	③　退去を命令する	・迷惑行為を止めない場合、施設管理権に基づき、対象者に退去を命じる。３回繰り返す。
警察	④　警察に通報する	・繰り返し退去を命じても退去しない場合、最終警告する。 ・退去しない場合、総務部を通じ、所轄の警察に通報する。 ※緊急時：「110 番」、 緊急時以外：所轄警察署、または＃9110（警察相談専用電話）
	⑤　警察官に状況を説明する	・警察官の現場到着後、これまでの状況を説明し、録画・録音がある場合は、内容を確認してもらう。その際、対象者を退去させたい旨を明確に伝える。 ・迷惑行為を行う対象者を指導するよう依頼する。 ・警察官の到着前に対象者が立ち去った場合でも、 再訪する恐れがある場合は「対象者は立ち去ったが再訪の恐れがある」として情報連携しておく。

②　関係法令など

カスハラは、以下のような犯罪に該当、または法令などに抵触する可能性があります。

行為類型	該当する法令	条文・内容
暴力・暴行	刑法 第 208 条（暴行罪）	他人に暴力を振るう行為
傷害	刑法 第 204 条（傷害罪）	他人に怪我を負わせる行為
脅迫	刑法 第 222 条（脅迫罪）	生命、財産等に対して害を加える旨を告げて脅す
恐喝	刑法 第 249 条（恐喝罪）	脅して金品を要求する行為
強要	刑法 第 223 条（強要罪）	土下座など義務のない行為を強制する
名誉毀損	刑法 第 230 条（名誉毀損罪）	公然と事実を摘示して人の名誉を傷つける
侮辱	刑法 第 231 条（侮辱罪）	事実を示さずに名誉を傷つける
業務妨害	刑法 第 234 条（威力業務妨害罪）	威力を用いて業務を妨害する
偽計業務妨害	刑法 第 233 条（偽計業務妨害罪）	虚偽の情報で業務を妨害する
不退去	刑法 第 130 条（不退去罪）	要求されても退去しない
監禁	刑法 第 220 条（監禁罪）	他人を不当に拘束する
わいせつ行為	刑法 第 176 条（不同意わいせつ罪）	同意なく性的な行為をする
ストーカー行為	ストーカー規制法	つきまとい・監視・連続電話など
公共の秩序を乱す行為	軽犯罪法	店内での居座りや騒音など
プライバシー侵害	民法 第 709 条（不法行為）	SNS 等で個人情報をさらすなど
精神的苦痛	民法 第 710 条（財産以外の損害の賠償）	精神的損害に対する慰謝料請求

上記のほか、各自治体の定めるカスハラ防止条例や迷惑防止条例などに該当する場合があります。

業務中の交通トラブル（危険運転など）

【例】　追走・幅寄せ・急な割り込み・クラクション連打・暴言・車体への接触など、
移動中や駐車時・搬入時に故意に運転や作業を妨害する行為

営業車などの運転者は、危険運転の被害者にも加害者にもなり得る立場であることを十分に認識しておく必要があります。自身も防衛運転（危険予知・無理のない運転・譲り合いなど）を実践し、危険運転を「しない・させない」よう留意しましょう。

一方で、運転者が業務中であることから、相手が立場を利用し悪質運転（あおり運転など※）に及ぶ行為は、明らかな迷惑行為であり、法をもって厳正に対処されるべきものです。運転者は、どのような状況であれ安全を最優先とし、万が一、業務時間中に悪質運転などの交通トラブルの被害に遭った場合、速やかに警察に通報します。また、責任の所在を問わず、個人間の示談で終えることはせず、迅速かつ正確に会社に報告します。下の表を参考に、不測の事態に対して冷静さを欠くことなく行動しましょう。

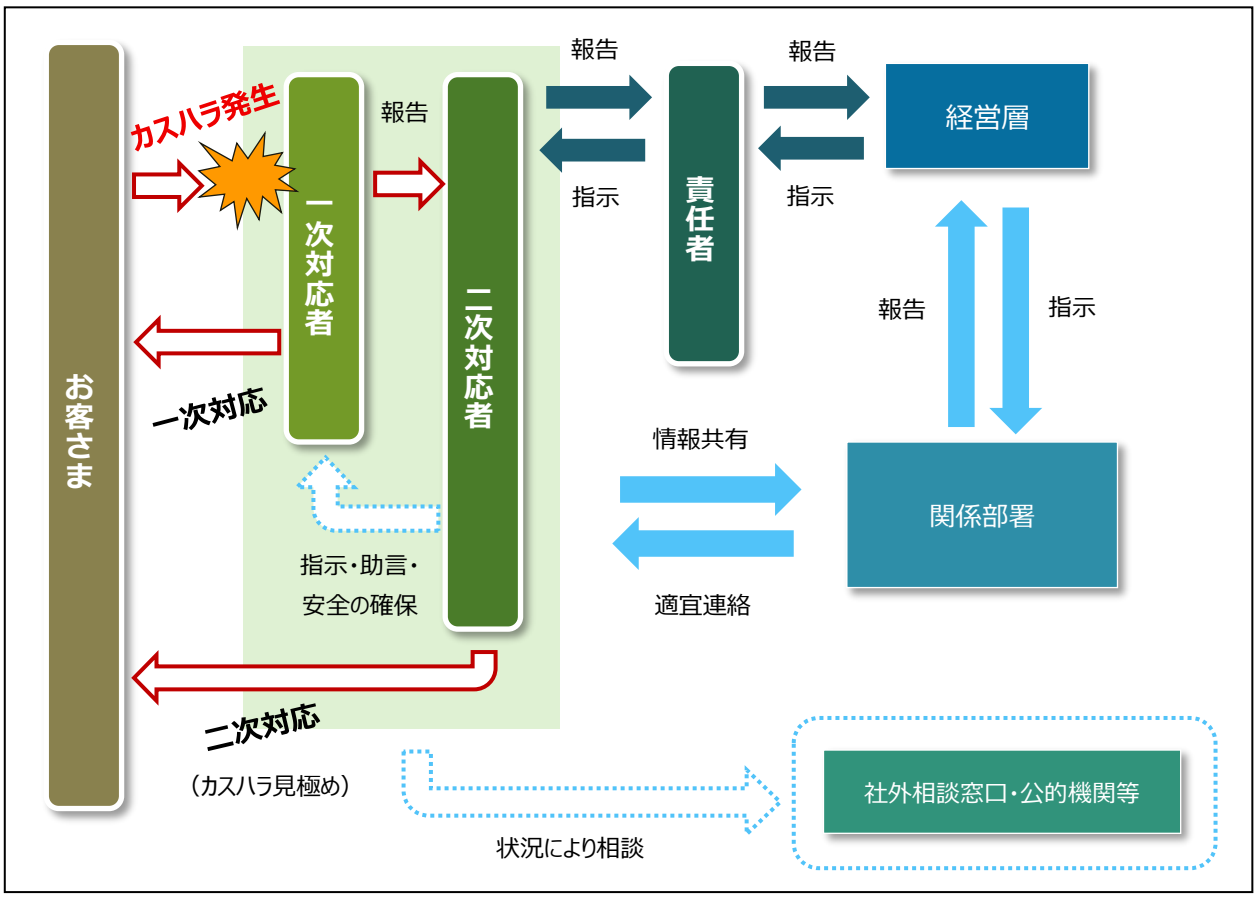
※妨害運転罪（道路交通法）、暴行罪・傷害罪（刑法）などに該当

①　安全の確保	・冷静に状況を捉え、対抗しない：運転者自身が法令違反に問われるばかりか、重大事故の危険にさらされる。 ・速やかに状況を離脱：人目のある安全な場所（サービスエリア、コンビニの駐車場など）へ退避。 ・施錠し車内で待機：トラブルに発展する恐れがあるため、対面での口論を避ける。
②　証拠の確保	・ドライブレコーダーの映像などを保存する。相手車両の車種・ナンバー・特徴を記録する。
③　警察へ通報	・110 番通報：発生状況、位置情報、相手車両の特徴などを伝える。 ・被害届の検討：悪質な場合は警察署に相談。その際、証拠となるデータを提出する。
④　会社へ報告	・社内関係者に報告し、指示を仰ぐ。

行為者に ならないために	・無理のある納期設定を避け、適正なスケジュール管理を行う。 ・防衛運転の習慣化。適度な休憩。安全運転講習などの受講。ドライブレコーダー、AI 分析などのデータ活用。

6．社内体制

カスハラに対しては、原則として、以下のように対応します。



一次対応者：担当者、電話応対者など
二次対応者：店長、ブロックリーダー、サブリーダーなど
責任者：部門長

7．対応者のケア

カスハラの対応において、特に管理職は、単に事態の収束を図るだけでなく、従事者の心身の安全・安心を守る重要な役割を担います。対応者は、理不尽な言動にさらされることで、自覚の有無を問わず身体的・精神的負担を抱える場合があります。状況を正しく把握したうえで、こうした対応者に配慮をもって寄り添い、必要に応じて、専門的な支援への導線確保や業務上の措置を行います。これらの対応が適切に行われることは、職場全体の心理的安全性を高めることにも寄与します。

（１） ラインケア

管理職は、以下の事項に留意しつつ、対応者（ここでは、相談者とする）のケアを行います。

・組織として、カスハラは対応者個人が責任を負う必要はないこと、事案の報告や相談により人事評価が下がるなどの不利益な扱いには繋がらないことをあらかじめ周知しておく。
・管理職は、日頃から従事者の様子に注意を払い、相談を受けた際は迅速に対応する。
・相談者のプライバシーや心情に配慮するとともに、話に真摯に耳を傾け、丁寧に聞く。
・（セクハラや個人への攻撃など）事案の内容により、管理職に直接詳細を話すことが本人にストレスを与えると思われる場合は、別の方法を検討する。
・事案および相談者の状況により、必要に応じて、外部相談窓口（「（２）相談窓口・公的機関等」参照）を紹介する。
・相談者にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、当社の産業保健スタッフ（産業医、保健師等）に相談・連携し、適切なアフターケアを行う。または医療機関への受診を促す。
・事案直後の離席や休憩、状況により一時的な休業や業務内容の変更などが有用な場合もある。
いずれにせよ、本人の意向を無視して対応しないよう留意する。

※なお、お客さま対応を引き継いだ二次対応者（管理職・上位者など）のメンタルヘルスに不調が生じる場合もあるため、注意が必要です。

（２） 相談窓口・公的機関等

① 相談窓口

社内相談窓口：各部門長

② 公的機関等

・職場のハラスメント関連の相談

各自治体の相談窓口	・各自治体の就業者等を対象とした相談窓口。	大阪府労働相談センター 住所：大阪市中央区北浜東 3-14 エル・おおさか本館 10 階 TEL：06-6946-2600 受付時間： 月～金 9:00～12:15、 13:00～18:00（木曜は 20:00 まで夜間相談あり） 備考： スマホや PC を使った「オンライン労働相談」（要事前予約）も実施。 https://www.l-osaka.or.jp/

・メンタルヘルス関連の相談

こころの耳	・心の健康確保と自殺や過労死などの予防を目的として厚生労働省が運営するインターネットサイト。	・事業者、産業医等の産業保健スタッフ、労働者などに対し、「新着情報」、「各種リーフレット」、「動画で学ぶメンタルヘルス教室」等の情報提供やメール・電話・SNS 相談サービス等を実施。 http://kokoro.mhlw.go.jp/
精神保健福祉センター	・精神的健康の保持増進、精神障害者の自立と社会参加の促進のための援助を総合的に推進することを目的とした精神保健福祉法に基づく施設。	・全国６９施設。 ・精神にかかわる問題や悩みの相談、心の電話相談などを行う。 https://www.zmhwc.jp/centerlist.html

・各種トラブルの相談

みんなの人権 110 番	・職場でのハラスメントを含む、さまざまな人権問題に関する相談窓口。（全国各地の法務局・支局内）	・全国共通人権相談ダイヤル（0570-003-110） ・法務局職員または人権擁護委員が相談を受け付ける。電話、インターネットのほか法務局・支局の窓口でも相談可能。相談無料。 https://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken20.html
違法・有害情報相談センター	・インターネット上の違法・有害情報に対し適切な対応を促進する目的で、関係者等からの相談を受け付け、アドバイスや情報提供等を行う相談窓口。（総務省委託事業）	・専門知識と経験を持つ相談員が、インターネット上のトラブルに関する相談や疑問に助言や情報提供を行う。相談無料。 https://ihaho.jp/
日本司法支援センター（法テラス）	・法的なトラブルの解決のために必要な情報やサービスの提供をどこでも受けられるよう国によって設立された「総合案内所」。	・法テラス・サポートダイヤルや全国各地にある法テラスの地方事務所では、お困りごとの内容に応じ、相談窓口や一般的な法制度情報を無料で提供。 https://www.houterasu.or.jp/

８．おわりに

（１） 取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止

当社では、「ヤクルト倫理綱領・行動規準」に基づき、ハラスメントのない職場づくりを推進しています。取引先企業の経営者や従事者に対するハラスメントも、カスハラにあたります。すべての従事者は、企業間取引にあたっても、言動に十分注意してください。特に、立場の弱い取引先企業に対しては、「無理な要求をしない・させない」よう十分な配慮が必要です。

なお、このようなケースに該当または該当する疑いのある事案が発生し、取引先企業から必要な協力（事実関係の確認など）を求められた場合には、対応できるようにしましょう。

（２） お客さまに選ばれる企業であるために

当社が、企業に求められる社会的責任を果たし、これからもお客さまに選ばれる企業として持続的な成長を続けるためには、従事者が誇りを持って安心して働ける環境を整えることが基盤となります。本書を活用し組織としての対応力を高め、従事者とお客さまとの良好な関係構築を図ってください。