

カスタマーハラスメント防止規程 [見本・1ページ目]

梅パック中核書式「02_カスハラ防止規程」の冒頭部分です

これは見本（サンプル）です。実際の納品書式とはレイアウト・全条文が異なります。全文・編集可能な完成データは、購入後のダウンロードでのみ入手できます。

制定日: ○○年○○月○○日

制定者: ○○株式会社 代表取締役 ○○ ○○

第1条（目的）

本規程は、○○株式会社（○○を営む事業者。以下「会社」という。）が、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）第33条に基づき、職場におけるカスタマーハラスメントを防止し、従業員の就業環境を守るために必要な事項を定めることを目的とする。

第2条（定義・判断の2軸）

本規程において「カスタマーハラスメント」とは、顧客、取引先その他の利害関係者（以下「顧客等」という。）の言動であって、次の各号のいずれかに該当し、かつ従業員の就業環境が害されるものをいう。

- 1 顧客等の要求の内容が、当社の提供する商品・サービスの内容や取引の経緯に照らして、正当な根拠を欠く、または過剰・不当であるもの（要求内容の妥当性を欠くもの）。
- 2 要求の内容に正当な根拠がある場合であっても、その要求を実現するための手段・態様が、社会通念上相当な範囲を超えるもの（手段・態様の相当性を欠くもの）。

上記の判断は、顧客等の要求の「内容の妥当性」と「手段・態様の相当性」の2つの軸により行う。電話、電子メール、SNS、インターネット上の書き込み等による言動を含む。顧客等からの苦情・要望のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではなく、正当な苦情・要望には誠実に対応する。

第3条（行為類型）

カスタマーハラスメントには、次に掲げる類型（手段・態様の相当性を欠くものの例）を含む。

- ・時間拘束型（長時間の拘束、居座り、長時間の電話等）
- ・リピート型（頻繁な来店・架電、繰り返しの同一クレーム等）
- ・暴言型（大声での威圧、侮辱、名誉毀損に当たる言動等）
- ・暴力型（殴る・蹴る・物を投げる等の身体的攻撃）
- ・威嚇・脅迫型（脅迫的言動、反社会的勢力を示唆する言動、拡散を示唆した脅し等）
- ・権威型（権威を振りかざす言動、土下座の強要等）
- ・店舗外拘束型（自宅・喫茶店等への呼び出し等）
- ・SNS・インターネット上の誹謗中傷型
- ・性的な言動型（セクシュアルハラスメントに該当する言動）

第4条（会社の方針・周知）以降は、購入後の完成書式でご確認いただけます。全10条・別紙様式込みで納品します。

本見本は、根拠法令と表現を弁護士が確認した書式の一部を転記したものです。提供する的是書式・教材・研修コンテンツであり、個社ごとの規程作成や行政手続の代行は行いません。厚生労働省の指針・マニュアル等の一次情報を参考に作成しています。

提供：MeHer株式会社 / カスハラシールド