カスタマーハラスメント

対応マニュアル

株式会社アプローチ

2026年10月01日 初版

（1） 基本方針

＜目的＞

このマニュアルは、株式会社アプローチ（以下「当社」）におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」と称す）への対応方針を定め、従業員が安全かつ安心して業務に従事できる環境を確保することを目的とします。

＜カスハラの定義＞

当社は、お客様からの正当なご意見・ご要望と、従業員の尊厳を傷つけ、安全を脅かす「カスハラ」を明確に区別します。

以下に該当する理不尽な要求や言動を、当社におけるカスハラと定義します。

- 身体的・精神的な攻撃（暴行、脅迫、暴言、威圧的な言動など）
- 土下座の要求など、社会的相当性を欠く要求
- 長時間の拘束や執拗な繰り返し行為
- 金銭の不当な要求、商品やサービスの無償提供の強要
- 従業員のプライバシーを侵害する行為
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- その他、従業員が苦痛と感ずる事項

＜基本姿勢＞

当社は、従業員の人格と安全を最優先し、カスハラに対しては組織として毅然と対応します。理不尽な要求に対しては一切応じません。

（2） カスハラ発生時からの対処

＜初期対応＞

① お客様の話を冷静に聞く

まずは傾聴の姿勢を示し、お客様の言い分を正確に把握します。

② 安易な約束・全面的な謝罪はしない

事実確認なく、その場で「すべて当社の責任です」といった全面的な謝罪や、安易な約束は行いません。

③ 危険を感じたらすぐに退避

お客様の言動に身の危険を感じた場合は、ためらわずにその場を離れ、上長や周囲に助けを求めます。

＜報告・相談＞

① 一次担当者は、カスハラが発生した旨を速やかに上司に報告します。

② 報告を受けた上司は、状況を正確に把握し、対応を引き継ぎます。

＜組織的な対応＞

① 管理者は、必要に応じて全社対応を協議します。

② お客様への回答は組織として決定した内容を指定された担当者が伝えます。

③ 悪質な場合は、以下の外部機関との連携を行います。

✔ 警察（緊急時）

身の危険を感じる脅迫、暴力、長時間の居座りなど、緊急性が高い場合は、迷わず「110 番」に通報します。

✔ 警察相談専用電話「#9110」

緊急ではないが、ストーカー行為や繰り返される迷惑電話など、警察に相談したいことがある場合の窓口です。

✔ 愛知県の無料相談窓口

電話番号：052-990-6287　受付時間：月～金曜日　9：00～18：00

土日、祝日及び 12 月 29 日～1 月 3 日は除く

✔ オンライン相談フォーム

https://forms.office.com/r/MrFqcw2UHg　受付：全日 24 時間

（３）記録項目

カスハラ発生時には、後の対応や事実確認のために、必ず記録を残します。

通話録音、メール、チャット履歴などで、発生日時、発生場所、お客様情報（氏名・連絡先)、対応者氏名、同席者、目撃者、お客様の言動（具体的に)、こちらの対応内容、その他特記事項を記録します。

（４）相談窓口

カスハラに関する相談窓口を以下の通り設置します。

相談者のプライバシーは厳守します。

■連絡先　管理部：TEL 052-581-3391

■メール：kanribu@napc.co.jp

（５）従業員のケア

会社は、カスハラ対応を行った従業員の心身のケアを最優先します。

対応後は必ず上司が面談を行い、必要に応じて医師との面談機会を提供します。

（６）周知・研修

本マニュアルの内容は、全従業員を対象とした研修を定期的に実施し、周知徹底を図ります。

以上

施行日：2026 年 10 月 1 日