

カスタマーハラスメント対策マニュアル

令和 8 年 10 月

The Opener 株式会社

目次

1 はじめに
2 カスタマーハラスメントの定義
3 カスタマーハラスメントに対する基本方針
4 顧客対応の考え方
5 カスタマーハラスメントへの対応
6 社内体制
7 企業間取引におけるハラスメント防止
8 参考資料
別紙1 事案記録票
別紙2 研修・周知記録票

1 はじめに

(1) 背景

当社は六本木においてワインバー「La Chandelle」およびワイン・カラオケを楽しめる「Studio La Chandelle」を運営している。お客様との対話を大切にする一方、酒類の提供、夜間営業、少人数での接客という業務の特性から、従業員の安全と尊厳を守るための対応を明確にする必要がある。

(2) 組織的対応の必要性

苦情や迷惑行為を従業員個人の判断・我慢に委ねず、現場責任者と会社が協力して対応する。相談した従業員を責めず、安全確保と心身の回復を優先する。

(3) 位置づけ

本書は、通常の苦情対応とカスタマーハラスメントを区別し、初期対応、判断、対応中止、通報、記録、相談および再発防止の共通手順を定める。

2 カスタマーハラスメントの定義

当社では「顧客等から就業者に対して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントとする。顧客等には来店客、予約者、同行者、取引先等を含み、就業者には雇用形態を問わず当社業務に従事する者を含む。

- 暴力、物を投げる、設備を壊す、脅迫、威嚇、大声での侮辱や差別的発言
- 身体への不必要な接触、性的な発言、執拗な誘い、連絡先の強要、つきまとい
- 料金の支払い拒否、根拠のない無償提供・過大な返金・特別待遇の要求
- 長時間の拘束、同一要求の執拗な反復、退店要請への不服従
- 従業員の無断撮影、個人情報公開、SNSでの脅迫や誹謗中傷
- カラオケ機器の乱暴な扱い、他の利用客への迷惑行為、危険な飲酒の強要

これらは例示であり、具体的な状況、要求内容、手段、時間・回数、従業員への影響を総合して判断する。通常の苦情、合理的な説明・返金の要求を一律にカスタマーハラスメントと扱わない。

3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

The Opener 株式会社は、すべてのお客様に安心してワインとサービスを楽しんでいただくことを目指し、ご意見・ご要望を誠実に受け止める。同時に、従業員の人格と安全を尊重し、暴力・脅迫・侮辱・性的嫌がらせ・不当な要求を容認しない。

- 社内：相談窓口を設け、従業員を保護し、教育・研修と事案の検証を行う。相談を理由とする不利益な扱いを禁止する。
- 社外：事実確認と合理的な話合いに努めるが、著しい迷惑行為が続く場合は接客・サービス提供を中止し、退店を求めることがある。
- 危険・悪質な行為には、必要に応じて警察や弁護士等の専門家と連携する。

この方針は従業員に周知し、店内掲示やウェブサイト等のお客様にも案内する。

4 顧客対応の考え方

(1) 基本姿勢

お客様の話を遮らずに聞き、事実と要望を整理する。反論や感情的な言い返しを避け、誠実な言葉で対応する。事実未確認の段階では責任や補償を約束せず、「ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。状況を確認いたします」など限定的な謝意を示す。

(2) 初期対応

- 注文・提供内容、会計、席料、利用時間、ワインの状態等をレシート・メニュー・予約記録と照合する。
- お客様の要求を具体的に確認し、対応可能な範囲と回答の見込みを伝える。
- 対応が難しい場合や相手が興奮している場合は、早めに責任者へ引き継ぐ。
- 可能な限り複数名で対応し、日時・発言・要求・対応内容を記録する。
- 密室で一对一の対応を避け、従業員の退避経路を確保する。

(3) 顧客の権利と配慮

消費者の正当な権利を尊重し、障害のあるお客様からの合理的配慮の申出には、個別の事情と過重な負担の有無を踏まえて建設的に対応する。国籍・言語・年齢・障害等を理由に不当に区別しない。

5 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 判断基準

①行為の態様（暴力、侮辱、性的言動、威嚇等）、②要求の内容（不当な金銭・サービス要求等）、③時間・頻度・反復性、④周囲の安全や業務への影響を総合的に確認する。暴力・身体接触・脅迫等は継続時間にかかわらず直ちに安全確保を行う。

(2) 対応フロー

1. 現場スタッフ：安全を確認し、落ち着いて要望と事実を聞き取る。

2. 行為が続く場合：「そのような言動はお控えください」と中止を求め、責任者に連絡する。
3. 責任者：当事者を引き離し、記録を確認して会社としての対応を判断する。
4. 改善しない場合：接客を中止し、明確に退店を要請する。
5. 退去しない・危険がある場合：安全な場所へ避難し、110 番通報する。
6. 事後：事案記録、従業員へのケア、再発防止策の検討を行う。

責任者不在の少人数営業時は、従業員が自ら危険を回避し、必要に応じてためらわず 110 番通報してよい。時間の経過や複数回の警告を待つ必要はない。

（３）警察との連携

暴行、脅迫、器物損壊、退去拒否など危険性がある場合は 110 番へ通報する。緊急性が低い相談は#9110 または所轄警察署を利用する。通報時は店舗名、所在地、何が起きたか、けが人の有無、相手の特徴を伝える。

（４）店舗別の対応例

泥酔・暴言

安全に酒類提供を停止し、落ち着いた口調で説明。危険があれば距離を取り責任者・警察へ連絡。無理に身体を押さえない。

セクハラ・接触

「身体に触れないでください」と明示し、被害者を接客から外す。継続・危険時はサービスを中止する。

料金・返金の過大要求

料金表、注文・会計記録を確認し、会社が認めた範囲のみ対応。従業員個人が補償を約束しない。

ワインの品質への苦情

提供した銘柄、温度、状態等を確認し、正当な不具合は交換等を検討。不当な無償要求には応じない。

カラオケ・設備トラブル

利用ルールを説明し、機器の破損や他客への迷惑を止めるよう求める。安全上必要なら利用を中止する。

無断撮影・SNS 投稿

従業員や他客のプライバシー保護を説明し撮影中止を依頼。投稿内容・日時・URL 等を証拠保存する。

閉店後の居座り

営業時間と退店のお願いを明確に伝え、応じない場合は責任者に連絡し、必要なら警察へ通報する。

6 社内体制

（１）相談窓口

一次相談：各店舗の現場責任者。最終相談・対応責任者：The Opener 株式会社 代表取締役。現場責任者自身が関係する場合や相談しづらい場合は、代表取締役に直接相談できる。連絡方法は社内で別途共有する業務連絡先（電話・メール等）とする。

相談は対面・電話・メール等で受け付け、相談者・関係者の秘密を守る。相談や調査協力を理由とした不利益取扱いを禁止する。必要に応じて勤務配置の調整、休養、医療機関や外部専門家への相談を支援する。

(2) 報告・記録・再発防止

現場責任者は原則として発生日中に代表取締役へ報告する。記録には日時、場所、関係者、事実経過、具体的な言動、証拠、対応、被害、今後の対応を記載する。個人情報・録音等は権限を限定して適切に管理し、不要な社外共有をしない。事案ごとに原因と対策を振り返り、接客手順や店内掲示等を改善する。

(3) 研修・周知

採用時および原則年 1 回、全従業員に対し、定義、苦情対応、緊急時の退避・通報、性的言動への対応、事案記録、相談窓口を周知する。事例検討・ロールプレイングを行い、実施日、参加者、内容を記録する。マニュアルは店舗で閲覧できるようにする。

7 企業間取引におけるハラスメント防止

当社の役員・従業員は、輸入業者、ワイナリー、酒飯店、配送事業者、清掃・設備事業者その他取引先の担当者に対して、暴言、威嚇、性的言動、不合理な要求、取引上の優位性を利用した圧力を行わない。取引先から相談があった場合は中立的に事実を確認し、必要な是正・再発防止を行う。逆に当社従業員が被害を受けた場合も本書に沿って保護する。

8 参考資料

- 緊急時の警察通報：110
- 緊急性のない警察相談：#9110
- 参考：東京都「カスタマーハラスメント対策マニュアル（ひな形）」
- 参考：東京都「カスタマー・ハラスメント防止条例」および関連指針
- 参考：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」

別紙 1 カスタマーハラスメント事案記録票

発生日時： _____

店舗・発生場所： _____

対応従業員／現場責任者： _____

相手方（分かる範囲）： _____

発生した言動・要求（できるだけ原文で）： _____

時系列と当社の対応： _____

証拠（録音・写真・レシート・SNS 等）： _____

負傷・精神的負担・業務への影響： _____

警察等への連絡有無： _____

責任者への報告日時： _____

再発防止策・フォロー状況： _____

別紙 2 研修・周知記録票

実施日： _____

実施場所・方法： _____

講師・担当者： _____

参加者： _____

研修内容（定義／初期対応／通報／相談窓口／事例演習）： _____

配布・周知資料： _____

理解度確認・改善事項： _____