カスタマーハラスメント基本方針

エルベエーテ社会保険労務士法人　制定日：2026 年 10 月 1 日

【1. はじめに（目的）】

当事務所は、顧問先企業様、労働者・求職者・退職者等の相談者様、その他お問い合わせをいただく皆様（以下「お客様」といいます）に安心してご利用いただける専門的なサービスの提供に努めるとともに、職員（社会保険労務士有資格者、事務職員、パートナー・業務委託者等を含みます。以下「職員」といいます）の尊厳と安全な就業環境を守ることを重要な社会的責務と位置づけています。

カスタマーハラスメントに対しては、職員個人の問題とせず、事務所として組織的かつ毅然と対応してまいります。なお、お客様からの正当なご意見・ご要望・建設的なご指摘は真摯に受け止め、誠心誠意対応いたします。

本方針は、令和 8 年 10 月 1 日に施行される改正労働施策総合推進法第 33 条に基づく、事業主に対するカスタマーハラスメント防止措置義務化の趣旨を踏まえて策定するものです。

【2. お客様の正当な権利の尊重】

お客様の正当な権利を不当に損なわないよう最大限配慮いたします。ご意見・ご要望は業務改善につながる貴重なものとして真摯に受け止め、迅速に対応いたします。また、消費者基本法・障害者差別解消法（合理的配慮の提供義務）の趣旨を踏まえ、多様なお客様の特性に配慮した対応を行います。なお、業務の性質に照らして正当な範囲内でのご指摘・ご要望は、カスタマーハラスメントには該当いたしません。

【3. お客様へのお願いと該当時の措置】

お客様におかれましても、職員の人格を尊重し、その言動にご配慮くださいますようお願い申し上げます。カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、状況に応じて以下の措置を段階的に講じることがございます。

- 事実確認のための録音・録画の実施
- 行為中止のお願い及び警告（警告文の発出を含む）
- ご相談・手続対応の一時停止または中止
- 事務所内からの退去要請および今後のご来所（ご訪問）のお断り
- 悪質な場合の警察への通報
- 弁護士等への相談の上での法的措置

当事務所は、すべてのお客様に公平で質の高い専門サービスを提供し続けるため、職員とお客様双方にとって安心できる健全な相談環境の維持に努めてまいります。何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

【4. カスタマーハラスメントの定義】

当事務所では、改正労働施策総合推進法第 33 条およびこれに基づく指針を踏まえ、以下の 3 要素をすべて満たす言動をカスタマーハラスメントといたします。

- ①お客様（顧問先企業のご担当者様、労働者・求職者・退職者等の個人の相談者様、その他お問い合わせをいただく関係者を含みます）から行われること
- ②業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- ③職員の就業環境が害されること

【5. 具体的な該当行為（例示）】

（A）要求内容が妥当性を欠く言動

- 契約範囲を超えた過大な要求：顧問契約書・業務委託契約書等に定めのない業務（税務相談、法律相談、訴訟対応その他専門外の事項、契約外の追加手続き等）を無償または即時に対応するよう求めること
- 助成金・給付金等の不支給や行政手続きの結果について、行政の判断事項であるにもかかわらず、当事務所に結果の保証や責任転嫁を求めること
- 業務と関係のない要求（職員のプライバシーに関する要求、性的な要求等）

（B）手段・態様が不相当な言動

- 身体的攻撃：殴打、蹴る、物を投げつける、故意にぶつかる等
- 精神的攻撃：脅迫、名誉毀損、侮辱、人格否定、資格や専門性を否定する攻撃的な発言、SNS や口コミサイトへの投稿を用いた誹謗中傷の予告
- 威圧的言動：大声、机を叩く、睨みつける、高圧的な主張で話を遮る、反社会的言動
- 拘束的行動：業務時間外・深夜早朝を問わない架電やメール送信の強要、長時間の電話拘束、事務所内での長時間の居座り、退去要請への不応（不退去）
- 執拗な言動：同一の要求の繰り返し、話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
- 土下座の要求、自宅・事務所外への謝罪訪問の要求
- 差別的言動：人種、国籍、性別、性的指向等に関する差別発言
- 性的言動：わいせつな言動、つきまとい、執拗な食事・デートへの誘い
- 職員個人への攻撃・プライバシー侵害：容姿・服装等への中傷、無断での録音・撮影、個人を特定する情報や誹謗中傷の SNS 等への投稿

（C）要求内容の妥当性に照らして手段・態様が著しく不相当な言動

- 業務改善提案の範囲を超えて謝罪文の反復要求や過度な謝罪（土下座を除く）を繰り返し求めること
- 「法律・制度を変えろ」「必ず結果を出せ」等、当事務所の裁量や権限を超え対応が不可能な要求
- 契約書・見積書の内容を無視し、一方的に定めた金額や条件での対応を強要すること

【6. カスタマーハラスメントへの対応】

◆発生時の現場対応

- 職員の安全確保を最優先とし、速やかに現場（対面・電話等）から引き離します。必要に応じて警察へ通報します。
- 職員一人に対応を負わせず、所長や複数名で組織的に対応します。
- 状況を正確に把握するため記録を行い、お客様および職員双方の個人情報保護に十分配慮いたします。

◆発生後の対応

- 相談窓口が中心となり、聴取・記録・第三者証言等に基づき客観的かつ迅速に事実確認を行います。
- 該当行為には中止を求め、悪質な場合はサービス提供の停止・退去要請・契約解除・警告文の発出等の措置を講じます。必要に応じて警察・弁護士への相談等、法的措置も検討いたします。
- 被害を受けた職員には、対応者の変更、業務分担の見直し、メンタルヘルスケアの提供等、必要な配慮を行います。

【7. 未然防止のための取り組み】

- （1）契約内容・業務範囲の明確化：契約書・見積書・重要事項説明等において、業務の範囲、報酬、対応可能な内容を明記し、事前の認識共有を徹底します。
- （2）傾聴と共感：丁寧に耳を傾け、消費者心理や障害特性等への理解を深めます。
- （3）適切な初期対応：言葉遣いや事実確認等、クレーム初期対応に関する教育・研修を定期的に実施します。
- （4）事実に基づく誠実な対応：当事務所に過失がある場合は真摯に謝罪し迅速に対応します。判断できない事項は安易に回答せず、確認のうえで改めてご連絡します。
- （5）対応プロセスの改善：事例を事務所内で共有・分析し、継続的な改善に活かします。
- （6）他者への加害防止：当事務所の職員が、顧問先企業様その他の関係者に対しハラスメントを行うことのないよう、啓発活動を行います。

【8. 顧問先企業様・関係機関との連携】

- 顧問先企業様との相互尊重と健全な関係の構築に努めます。当事務所の職員（社会保険労務士本人を含みます）が顧問先企業様の従業員等に対しハラスメントを行った事実が確認された場合は、就業規則等に基づき厳正に対処いたします。
- 顧問先企業様からのご相談や、ハラスメント事案に関する事実確認へのご協力依頼には、真摯かつ迅速に対応します（改正労働施策総合推進法第 33 条に基づく事業主間の協力努力義務を踏まえます）。
- ご相談・ご協力を理由とした不利益な取扱いは一切いたしません。
- 必要に応じて、全国社会保険労務士会連合会、東京都社会保険労務士会、弁護士等の関係機関とも連携し、助言・支援を受けながら対応いたします。

以上