

カスタマーハラスメント防止方針

制定：令和8年9月1日

タナベ労務管理事務所

所長 田邊 勇輝

第1条（目的）

本方針は、労働施策総合推進法及び厚生労働省指針に基づき、当事務所におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）の防止及び発生時の対応に関する基本的事項を定め、所員が安全かつ安心して業務を遂行できる就業環境を確保することを目的とする。

第2条（適用範囲）

- 1 本方針にいう「所員」とは、当事務所に勤務する社会保険労務士、行政書士、補助者、事務職員、パートタイム労働者、派遣労働者等をいう。
- 2 本方針は、来所対応のほか、電話、電子メール、FAX、Web会議、SNS、顧問先への訪問、行政機関等への同行など、業務遂行のすべての場面に適用する。

第3条（カスハラの定義）

- 1 「カスハラ」とは、顧問先、その役員・従業員、来所者、行政機関の担当者その他当事務所の業務に関係を有する者（以下「顧客等」という。）の言動であって、次の3要素をすべて満たすものをいう。
 - （1）顧客等による言動であること
 - （2）所員が従事する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ものであること
 - （3）所員の就業環境が害されること
- 2 業務品質に関する指摘、処理内容の確認、納期の相談、障害者差別解消法に基づく合理的配慮の申出等で上記1に該当しないものはカスハラに当たらない。これらには誠実かつ丁寧に対応する。

第4条（カスハラに該当し得る言動の例）

以下は例示であり、これらに限定されない。

- 1 要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - （1）違法・不正な要求：出勤簿・賃金台帳の遡及改ざん、労働時間の過少申告、社会

保険の資格得喪日の虚偽届出、助成金の不正受給への協力要求

(2) 委託契約の範囲を超える要求：契約外業務の無償強要、深夜・休日を含む即時対応の要求、他士業の独占業務（訴訟代理・税務相談等）の強要

(3) 金銭の不当要求：根拠のない報酬の減額・返還要求、行政の判断結果を理由とする損害賠償要求

(4) 私的介入・性的要求：所員に対する性的な言動、交際や私的な連絡先交換の強要

2 手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

(1) 身体的攻撃：暴行、傷害、物を投げつける等の行為

(2) 精神的攻撃：暴言、侮辱、人格否定、土下座の強要、社会保険労務士会・行政書士会への不当な懲戒請求をほのめかす威迫

(3) 威圧的言動：怒号、大声で怒鳴る、反社会的勢力との関係をほのめかす言動

(4) 継続的・執拗な言動：同一の質問・主張の不当な繰返し、短時間での大量の電話・メール送付

(5) 拘束的言動：事務所内での居座り・不退去、長時間の電話拘束

(6) ネット・SNS上の攻撃：事務所や所員個人への誹謗中傷投稿、無断での録音・録画・撮影及びその公表

第5条（相談窓口）

1 カスハラに関する相談を受け付ける窓口を、次のとおり定める。

所内窓口 所長 田邊 勇輝（事務所代表電話番号及び事務所代表メールアドレス宛て）

2 所員は、カスハラを受けた場合のほか、カスハラに該当するか否かの判断がつかない場合又は他の所員が受けたカスハラを見聞きした場合においても、相談窓口にご相談することができる。

3 相談は、面談、電話、電子メールその他所員が希望する方法により行うことができる。

第6条（発生時の対応）

カスハラが疑われる場合、以下のとおり行動する。

1 所員は、一人で抱え込むことなく、可能な限り複数名で対応する。

2 危険が切迫している場合は、対応を中断し、退出・避難を優先する。

3 通話録音、面談メモ、メール等により事実関係の記録を保全する。

4 所員は、速やかに所長又は第5条に定める相談窓口へ報告する。事務所は、第7条に定めるところにより事実関係を確認し、担当者の交代、複数名での対応、対応場所・方法の変

更、対応の中止その他必要な措置を講ずる。

5 悪質な場合は、警告、顧問契約その他の契約の解除、警察への通報、弁護士への相談等の法的措置を行う。所長が不在であっても、危険等を感じたときは、所員の自己判断で警察に通報して差し支えない。

第7条（事実関係の調査）

1 事務所は、前条第4項の報告又は第5条の相談を受けたときは、速やかに、その事実関係を迅速かつ正確に確認する。調査は、所長が担当する。

2 調査は、必要に応じ、次の方法により行う。

（1）相談者又は報告を行った所員からの聴取

（2）当該言動を見聞きした所員その他の関係者からの聴取

（3）通話録音、面談メモ、電子メール、FAX、SNSの記録その他の客観的資料の確認

（4）必要と認めるときは、行為者とされる顧客等又はその者が所属する事業主に対する事実確認

3 事務所は、調査に当たり、相談者及び関係者のプライバシーに配慮し、聴取の目的及び範囲をあらかじめ説明するとともに、相談者の意向を確認する。

4 事務所は、確認された事実に基づき、遅滞なく、前条第4項に定める措置その他必要な措置を講じ、その結果及び今後の対応方針を相談者に説明する。

5 事務所は、他の事業主から、その雇用する労働者に対するカスハラに関し、事実関係の確認等について協力を求められたときは、これに応ずるよう努める。

第8条（所員に対する支援）

1 事務所は、カスハラにより心身に負担を受けた所員に対し、業務分担の変更その他必要な支援を行う。

2 事務所は、カスハラが起きた場合、顧客とのコミュニケーションの取り方に配慮する等カスハラの再発防止を行う。

第9条（不利益取扱いの禁止及びプライバシーの保護）

1 事務所は、所員が相談若しくは報告を行ったこと、又は事実関係の確認に協力したことを理由として、解雇、懲戒、降格、減給その他の不利益な取扱いを行わない。

2 相談内容及び関係者の情報は目的外に利用せず、秘密を厳守する。

第10条（所員の遵守事項）

- 1 所員は、顧客等からの正当な要望、指摘又は苦情については、誠実かつ適切に対応しなければならない。
- 2 所員は、正当な理由なく、顧客等に対し、暴言、侮辱、人格を否定する言動、威圧的な言動、性的な言動その他の不適切な言動を行ってはならない。
- 3 前項に違反した所員は、就業規則に基づき懲戒処分の対象となる。

第 11 条（教育及び周知）

事務所は、所員に対し、本方針を口頭で示し、事務所内掲示、イントラネット等により周知する。

附則

本方針は、令和 8 年 9 月 1 日から施行する。