

令和8年4月7日

# カスタマーハラスメント対策マニュアル

一般社団法人東京都下水道工事業者協会

## 目次

- 1 はじめに
- 2 住民や顧客等に対する基本的な心構え
- 3 カスタマーハラスメントの定義
- 4 協会内の体制
  - (1) カスタマーハラスメント事例の収集・再発防止の取り組み
  - (2) 研修、啓発活動の実施
- 5 企業間取引におけるカスタマーハラスメント
- 6 カスタマーハラスメント行為別対応例

## 別紙資料

協会内アンケート調査結果に基づく迷惑行為の実例

## 1 はじめに

当協会は、「下水道維持管理業務により下水道行政に寄与する」という基本理念の下、安全・安心な都民サービスを提供するため、より満足度の高い工事、作業、商品、サービスの提供に向けて取り組んでいます。また、住民や顧客等からお寄せいただくご意見・ご要望は、工事、作業、商品、サービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と捉え、真摯な態度で対応しています。

一方、一部の住民や顧客等の要求や言動の中には、協会従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、人間としての尊厳が傷つけられる機会があるのも現実です。こうした社会通念に照らし著しく不当である行為は、協会の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であるといえます。

当協会では、東京都が策定したカスタマーハラスメント条例が施行されたことに伴い、実態把握のためのアンケート調査を実施した結果、様々な不当行為を受けていたことが確認されました。そのため、当協会が率先してカスタマーハラスメントから従業員一人ひとりを守り、その能力を十分に発揮できるよう良好な就業環境をつくる必要性を痛感し、具体的な対応マニュアル策定に取り掛かった次第です。

以下に協会の指針となる対応マニュアルを定めるとともに、カスタマーハラスメント対策に向けた取り組みを業界の先頭に立って推進していきます。

## 2 住民や顧客等に対する基本的な心構え

一般的に、公共サービスを受ける都民の権利はことさら尊重されるべきものであり、住民や顧客等から寄せられるクレームの全てがカスタマーハラスメントとは限りません。むしろ、協会側側の作業員、交通誘導員等の不適切な言動が要因となって、カスタマーハラスメントを発生させている可能性もあります。

また、正当なクレームを受けることにより、むしろ工事、作業、商品やサービスの品質改善、業務の改善等、質の向上につながる貴重な機会と捉えることもできます。

当協会では公共事業という性質上、住民や顧客等からの意見には誠実に対応することを大前提としますが、例え顧客等にどのような背景や事情があっても、暴力や暴言などハラスメント行為に耐える必要は絶対ではありません。

## 3 カスタマーハラスメントの定義

当協会においては、カスタマーハラスメントを「住民や顧客等から協会の従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。「従業員」とは、当協会に属す人全てを指します。役員、正社員のほか、嘱託社員や派遣

社員、協力会社職員なども含まれ、当協会の事業活動に密接に関わる下専協事務局のスタッフなども該当します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 人種による差別
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など
- ※「SOGI」(ソジ)は、性的指向 (sexual orientation) と性自認 (gender identity) の頭文字をとった略称

#### 4 協会内の体制

##### (1) カスタマーハラスメント事例の収集・再発防止の取り組み

- ① 協会員がカスタマーハラスメントを受けた場合、ブロック会等において内容を受付けます。
- ② 協会内でカスタマーハラスメントの内容、経過、対応方法をアーカイブとして残し、同様のクレームが起きないように、または起きた場合の対応方法を共有します。
- ③ 悪質な事例や過度な要求などがあった場合、必要であれば発注者や関係機関と連携のうえ毅然と対応します。

##### (2) 研修、啓発活動の実施

- ① 当協会においては公共事業に従事する者としてカスタマーハラスメントが起きないような現場対応や振る舞い、言動等を心得ている必要があります。受動的カスタハラ対応より前にある能動的なカスタハラ対策などの研修を実施します。
- ② カスタマーハラスメントは、現場責任者や従業員の責任ではないこと、事案の報告によって業務評価が下がることはないことなどを周知します。
- ③ 協会員には カスタマーハラスメントを受けた従業員 (被害者) が相談できる体制を整備すること、また、被害者の保護とケアを最優先にし、組織内で孤立しな

い仕組み、任せきりにしない体制を構築することを周知します。

- ④ カスタマーハラスメント対策のポスターを作成し協会員に配布します。

## 5 企業間取引におけるカスタマーハラスメント

下請け企業の経営者や従業員、公営企業職員、役所担当者に対するハラスメントはカスタマーハラスメントに当たります。協会員は、すべての取引に当たっては言動に十分注意してください。特に、立場の弱い下請け企業に対しては、「無理な要求をしない・させない」よう十分な配慮が必要です。

## 6 カスタマーハラスメント行為別対応例

以下の行為別に、具体的な対応例を示します。

### ① 暴言

- ・暴言で返すことなく丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応する。
- ・怒声を発し、周囲の住民等に恐怖感等を生じさせる場合、怒声を抑えて冷静に発言するよう注意を促す。
- ・不用意な発言をしないよう細心の注意を払い、発言は必要最小限にとどめる。不必要な議論に立ち入らない。
- ・迷惑行為であることを明確に伝え、対応できない旨を伝える。
- ・それでもなお暴言が繰り返される場合、対応を打ち切る。
- ・録音・録画・対応記録などを残し、事後に検証できるようにする。

### ② 執拗な要求

- ・同じ要求が何度も繰り返された場合、早い段階でこれ以上対応できない旨を明確に伝える。
- ・30分超過した場合、警察に相談する旨を明確に伝える。
- ・顧客等が聞き入れない場合、現場監督者に報告し、現場監督者から顧客等に最終的な退去要求をする。
- ・それでもなお聞き入れられない場合、現場監督者から警察に通報する。

### ③ 土下座の要求

- ・暴言で返すことなく丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応する。  
(例) そのような対応はできません。
- ・明確に迷惑行為であることから対応できない旨を伝える。  
(例) これ以上お客様とはお話できません。
- ・録音・録画・対応記録などを残し、事後に検証できるようにする。

- ・顧客等が聞き入れない場合、現場監督者に報告し、現場監督者から顧客等に最終的な退去命令をする。

④ 暴行

- ・刑法第 208 条の暴行罪に該当するため、現場監督者の判断を待つことなく、ただちに警察に通報する。
- ・更なる暴力行為や他の住民や就業者への危害が及ぶ可能性があるため、現場監督者を含め、複数人で対応する。
- ・録音・録画・対応記録などを残し、証拠として提出できるようにする。

⑤ 高圧的な言動

- ・曖昧な発言又はぶれた発言は避けるとともに、早く解決を図ろうとして、その場逃れの安易な妥協をしない。
- ・誤った発言をした場合、速やかに明確に訂正する。
- ・顧客等が自らの主張を一方的に強弁し、又は他社の事例を引き合いに不当な要求を行っても、明確に拒否する。事実関係が不明なまま要求を認めない。

⑥ 長時間の拘束

- ・顧客等から何度も同じ主張が繰り返され、堂々巡りの状況が続いた場合、対応を打ち切る旨を伝える。
- ・30 分超過した場合、要求に応じられない旨を伝え、対応を打ち切る

⑦ セクシャルハラスメント

- ・顧客等に性的な言動で不快になった旨を明確に伝える。
- ・顧客等に全くセクハラ意識がない場合、例えば、厚生労働省などで提示されている性的な言動の例を示し、こうした言動をしないよう伝える。

(例) 性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すこと、性的な関係を強要すること、必要なく身体へ接触すること、わいせつ図画を配布・掲示することなど

- ・顧客等が言動を改めない場合、その場で対応を打ち切る旨を伝え、速やかに現場監督者に報告する。

## 別紙資料

### 【 R6年11月実施の協会内アンケート調査結果に基づく迷惑行為の実例 】

- ・ 営業補償の要求

店舗の前で工事を行う際に常に営業補償を求められる。事前に相談しても営業補償を求められる。

- ・ 金銭の要求

工事で車が汚れたと言って洗車代を要求される。

作業帯にぶつかったと言われ金銭を要求される。

公共工事なので工事お知らせビラを投函したが金銭を要求された。

- ・ 車両通行止め時における強引な通行等

車両通行止めでの施工時に通行止め区間の住民ではない車両が、迂回路があるにも関わらず通せと要求され仕方なく資機材を全て片付けて通させた。

- ・ 理不尽な言いがかり・要求

下水道工事を近くで施工してただけで、宅地内が詰まったと宅内配管の清掃をさせられた。

夜間工事を始めたら住民から「夜間工事は認めていない。昼間やれ」と言われ警察を呼ばれて工事を中止させられた。

- ・ 暴言・恫喝

下水道工事をしているだけで住民や通行人から「税金の無駄遣いをしている人たち」といわれのない暴言を受ける。

工事を行っている住民から議員の名前を言われ工事中止を要求された。

工事責任者が外国人だというだけで「話が通じない」とクレームを言われる。(人種差別)