

そとでる カスタマー・ハラスメント研修 「法的論拠」編

今日のゴールは 3 つを設定

- ① 事業者求められる措置を“自分ごと”で説明できる
- ② 現場での線引き対応と記録保存
- ③ 「そとでる」の活用

事業者、経営者として自覚を持ち、法令遵守に努めましょう

東京都カスハラ防止条例：事業者求められること

条例の主旨は、“著しい迷惑行為”による就業環境の侵害を止めること。ただし、正当な苦情は対象外。各事業者にて、「線引き」を行う必要があります。

事業者が行うこと(義務)

- **基本方針・線引きの掲示**：「威圧・侮辱・差別・不当要求は不可。カスハラ発生以後のやり取りは事務所または書面へ」
- **マニュアル策定、体制構築**(連絡経路・停止判断)：「どの言動で運行中止？ 110 番はいつ？ 判断基準は？ 誰がどのように告げる？」
- **教育**：「訓練＋ロープレ＋記録」
- **記録**：「5W1H＋逐語での記録、証拠の所在」「正確な日報、対応記録」
- **被害時の安全確保とサービス中止申入れ**：「業務従事者の安全第一で、サービス終了宣言」

事業者のリスク

上記の体制未整備に対する罰則はありませんが、**安全配慮義務・労災・信用毀損**は大きな痛手です。事業者として、方針なし・教育なし・記録なしは“未整備”と同義。事業者はカスハラ防止策を実装しなければならない。カスハラ防止は顧客と事業者が負う義務です。

またカスハラに関係なく、約款や料金規程はいつでも提示できる状態にしておく必要があります。十分なクレーム対策はカスハラ防止対策にもなります。

リスク回避には、常日頃の日報、運行日誌の整備状況は不可欠です。対応記録の証拠能力にも影響します。また約款や料金規程は求めに応じて開示する必要もあります。ホームページや車内掲示、または求めに応じて開示することはできますか？

事業者は法令遵守規程、個人情報取扱規程、情報管理規程、約款、料金規程、運行マニュアル、業務マニュアル、ハラスメント防止規程、そして今、カスハラマニュアルが必要となりました。カスハラマニュアルと基本方針の整備はすぐに必要な事項です。

現場の“線引き”と即応フロー

線引き

ケース①『領収書の但し書きが違う。正しい記載に直してほしい』——これは正当な苦情

ケース②『直さないなら SNS で晒す。今すぐ 1 万円払え』——これはカスハラの可能性

重要なのは言動が脅迫的、乱暴であること。要求が過大であること。

ただし、正当なクレームは誠実に対応してください。クレーム対応がうまくいかず、言動がエスカレートした結果、カスハラとなるケースもあります。カスハラが発生したからといって、クレームが解消されるわけではありません。事業者はカスハラを発生させない義務を負います。

カスハラ発生時の即応 5 ステップ

1. 安全確保: 停車・退避・従業者保護
2. 事実確認・選択肢提示: そこまでの料金根拠を、約款や料金規定の提示により説明する
3. 線引き宣言: “これ以上は事務所または書面で対応します”と宣言
4. 記録着手: 日時・場所・逐語・証拠(録音録画など)・対応記録の作成と保存
5. エスカレーション: 相談先への連絡。脅迫・暴行・不退去の時は 110 番通報

カスハラ発生時に先方に告げる短文事例

「威圧的・侮辱的な言動には対応できません。以降は窓口・書面でお願います。」

「安全確保のため、ここでサービスを終了します。以後は事業所から連絡します。」

「同じやり取りを 30 分以上しております。サービスを中止いたします。」

「本件は精算済みです。追加のご要望は書面でお送りください。」

“客観的記録”の作り方・残し方

原則

5W1H+逐語(相手の発話そのまま)。事実と評価(感想)は必ず分ける。

エビデンス

ドラレコ映像・音声、通話録音、SMS/通話履歴、掲示写真、メール。保管場所を一元管理。

保存と個人情報

保存の目安 3 年、内規を策定。使用目的は限定し、収集は最小限であること、安全管理の徹底、第三者提供は最小限とする。

世田谷区福祉移動支援センター「そとでる」の活用

「そとでる」事務局では、登録事業者がカスハラに的確に対処できるよう、東京都のカスハラ防止条例に対応するため、以下の体制を整備しております。

基本方針の策定

- センターとしてカスハラ防止の基本方針を明文化（定義・線引き・相談・記録・情報共有・個人情報保護・公表方法）。東京都ガイドラインの趣旨に整合。

相談窓口の開設

- 相談教育を受けた事務局員 3 名で一次対応（事例/グレー事例の受理→分析→関係者へ助言→必要に応じ、専門家や都のカスハラ総合相談窓口を案内）。
- 相談内容の記録と保存、理事会への定期報告と分析・共有（個人情報に十分に配慮）。

研修・伴走支援

- 登録事業者に向けた研修：線引き／記録ワーク／即時対応ロールプレイ
- マニュアルの雛形と記録テンプレの提供
- クレーム、カスハラ未満の事例相談も受付
- 奨励金、助成金などの活用法を紹介