

望月社会保険労務士事務所  
代表・特定社会保険労務士 望月 正也

e-mail [info@mo-mochizuki.com](mailto:info@mo-mochizuki.com)  
tel 029-875-4326 fax 029-875-4371  
URL <https://www.mo-mochizuki.com>

いよいよ来週はMLB開幕戦ですね。ドジャースとカブスの開幕戦で両チームで日本人ピッチャーが開幕投手だそうで、ワクワクが止まりません。打者では、ドジャースの大谷選手は勿論ですがカブスのス鈴木選手にも頑張ってもらいたいです。理想は、両開幕投手が降板した後で二人がホームランを打ってくれば言うこと無し、です。鈴木選手は正月番組の「とんねるずのスポーツ王は俺だ!」の中のリアル野球盤で全く打てなかったのが、本番に期待しています。

## 東京都がカスハラ防止のための団体共通マニュアルを公表しています

### 1. カスハラ問題に対処する新たなマニュアル

東京都が「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル（業界マニュアル作成のための手引）」を公表しました。これは、各業界団体において、その業界独自のマニュアルを作成する場合に盛り込むべき共通事項および作成上のポイントをまとめたものです。都内の事業者以外にも参考となる内容ですので、ご紹介します。

### 2. 主な内容

- (1) 総論：マニュアルづくりに必要な基本事項として、基本方針やカスハラの実態を定めるとともに、業界で見られる迷惑行為、業界特有の事情・背景を盛り込みます。そのために、アンケート調査等を行うのも効果的です。
- (2) 未然防止：カスハラの実態防止が最も大切です。そのためにも、顧客との良好な関係づくりについての啓発、相談体制の整備、クレームへの初期対応の検討、教育・研修の実施などに取り組むことを挙げています。
- (3) 発生時の対応：カスハラの実態判断基準をつくり、あらゆる場面に備えます。場面別の対応方針や、顧客対応の中止、警察との連携について検討します。
- (4) 発生後の対応：カスハラを受けた方のケアを最優先し、再発防止に取り組めます。組織として対応することが重要です。顧客等の出入禁止についても方針を定めます。
- (5) 企業間取引：企業間取引を背景としたカスハラにも要注意です。社員がカスハラの実態被害者・加害者となる可能性を念頭に、企業間で連携して対応することが必要です。

カスタマーハラスメント対策が必要だと感じてはいても、対策のマニュアルを具体的にどのように作るかが、定義からして漠然とする中どの企業も苦慮されていましたが、今回の東京都のマニュアルは非常に参考になると思います。是非、活用してください。

また、このマニュアルには、上記についての具体的手法のほか、取組状況の確認に使えるチェックシート等も掲載されています。東京都のウェブサイト「TOKYOはたらくネット」からダウンロード可能です。詳細については、以下のホームページをご参照ください。

【東京都「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル」】  
<https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuharamanual/index.html>