

カスタマーハラスメント対策マニュアル

令和8年4月1日

株式会社スリークロストラベル

目次

1 はじめに

- (1) カスタマーハラスメント対策の背景
- (2) 組織的な対応の必要性
- (3) マニュアルの位置づけ

2 カスタマーハラスメントの定義

3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

4 顧客対応の考え方

- (1) 基本的な心構え
- (2) クレームの初期対応
- (3) 顧客等の権利の尊重

5 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントの判断
- (2) カスタマーハラスメントへの対応の流れ
- (3) 警察との連携
- (4) 行為別の対応例

6 社内体制

- (1) 相談窓口の設置
- (2) 再発防止の取組
- (3) 研修の実施

7 企業間取引でのハラスメントの禁止

- (1) ハラスメント防止の基本姿勢
- (2) 取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止
- (3) カスタマーハラスメントの事実確認

8 参考資料

- (1) 110 番について
- (2) #9110 について

※本マニュアルに基づく対応は、従業員個人の判断ではなく、会社として正式な判断として実施します。

1 はじめに

(1) カスタマーハラスメント対策の背景

近年、カスタマーハラスメントが深刻な課題となっています。厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査」では、過去3年間に「カスタマーハラスメントを受けた」と回答した労働者は全労働者のうち10.8%と、パワーハラスメントに次いで多い状況です。

東京都では、令和6年10月に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が成立し、都内で事業を行う事業者に対して、カスタマーハラスメントの防止に向けた措置が求められています。

当社は、観光船・屋形船事業を中心に、都市観光における水辺体験の提供を行っており、乗船場での受付対応、船上での案内、予約対応など、顧客と直接する機会が多い事業形態にあります。

そのため、運航遅延、天候による運航判断、予約・キャンセル、外国人客対応などを契機としたトラブルや、従業員に対する過度な要求・迷惑行為が発生するリスクがあります。

これらの状況を踏まえ、当社においてもカスタマーハラスメント対策を重要な経営課題と位置づけ、対策を強化することとなりました。

(2) 組織的な対応の必要性

カスタマーハラスメントは、従業員に精神的・身体的苦痛を与え、その尊厳や人格を傷つける行為です。

当社は小規模事業者であり、代表者および業務委託者スタッフを中心に事業を運営していますが、規模にかかわらず、カスタマーハラスメントから働く人を守り、安全かつ安心して業務に従事できる環境を確保することが重要です。

また、観光船事業においては、安全運航の確保が最優先事項であり、顧客から不当な要求が安全を脅かす場合には、毅然とした対応が求められます。

そのため、当社においては、現場任せにすることなく、あらかじめ統一的な対応方法を定め、代表者を中心として組織的なカスタマーハラスメント対策に取り組みます。

(3) マニュアルの位置づけ

本マニュアルは、当社におけるカスタマーハラスメントの定義、基本方針、判断基準、具体的な対応方法および社内体制を定めたものです。

本マニュアルは、代表者および業務委託スタッフを含め、当社の事業運営に関わるすべての関係者に適用し、日常業務における判断および対応の基準として運用します。

2 カスタマーハラスメントの定義

当社においては、カスタマーハラスメントを「顧客等から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。

【カスタマーハラスメントの定義イメージ】



(資料) 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」より
「顧客等」とは、当社のサービスを利用する一般乗船者のほか、以下を含みます。

- ・旅行会社、団体幹事等の取引先
- ・外国人観光客
- ・イベント主催者、関係者
- ・SNS、インターネットを通じて当社に関与する者

「従業員」とは、代表者のほか、当社の事業に関わる全ての業務従事者を指し、業務委託スタッフ、船舶関係者等を含みます。

「著しい迷惑行為」とは、以下のような行為を指します。

【著しい迷惑行為の例】

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・従業員の人格否定・差別的発言
- ・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
- ・不当・過剰な要求
- ・SNS等への誹謗中傷、無断投稿
- ・セクシャルハラスメント等

【当社事業特有の行為】

- ・天候不良や安全判断に対する運航強行要求
- ・出船遅延、欠航に対する過度な補償要求
- ・船内ルール違反（立ち入り禁止区域への侵入等）
- ・飲酒による迷惑行為、他の乗客への危害行為

- ・船上での危険行為（転落リスク行動等）
- ・従業員、他の乗客の無断撮影およびSNS投稿
- ・安全運航を妨げる言動

「就業環境を害する」とは、従業員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、従業員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

また、観光船事業においては、安全運航および他の乗客への影響が生じる場合も「就業環境を害する状態」を含みます。

【判断基準（重要強化）】

判断に当たっては、以下を総合的に考慮します。

- ・社会通念上の妥当性
- ・要求の内容および態様
- ・継続時間、頻度
- ・従業員への影響
- ・他の乗客への影響
- ・安全運航への影響

3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、「水辺から都市の魅力を伝える観光体験の提供」を基本理念とし、安全・安心なクルーズサービスの提供に取り組んでいます。また、お客様からいただくご意見・ご要望は、サービス品質の向上および新たな観光価値の創出につながる重要な機会と認識しております。

一方、一部のお客様の言動には、暴言、威圧的な態度、不当な要求など、従業員の尊厳を傷つけるものが存在します。これらの就業環境を悪化させるだけでなく、観光船事業においては安全運航にも重大な影響を及ぼす可能性があります。当社は、従業員および関係者の安全と尊厳を守ることを最優先とし、不当な要求に対しては毅然と対応するため、本基本方針を定めます。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「顧客等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境または安全運航を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。

- ・ 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
- ・ 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
- ・ 不当・過剰な要求
- ・ SNS等への誹謗中傷、無断投稿
- ・ セクシャルハラスメント等

【当社事業特有の行為】

- ・ 天候、安全判断に対する運航強行要求
- ・ 出船遅延、欠航に対する過度な補償要求
- ・ 船内安全ルール違反
- ・ 飲酒等による迷惑行為
- ・ 船上での危険行為（転落リスク等）
- ・ 他の乗客への迷惑行為
- ・ 従業員、他の乗客の無断撮影、SNS投稿
- ・ 安全運航を妨げる行為

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- 従業員および関係者の安全と心身のケアを最優先します。
- カスタマーハラスメントに関する基本知識および対応方法について、事前共有および実務ベースでの教育を行います。
- 代表者を中心とした相談、判断体制を構築し、必要に応じて警察・弁護士等の外部機関と連携します。
- 現場においては、船長および安全管理責任者の判断を最優先します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ冷静な対話を基本とします。
- 当社がカスタマーハラスメントと判断した場合、対応の中止およびサービス提供の停止を行う場合があります。
- 安全運航や他の乗客への影響がある場合は、即時対応を打ち切ります。
- 悪質な場合、警察、弁護士等と連携し、法的措置を含めて厳正に対応します。

4 顧客対応の考え方

(1) 基本的な心構え

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ではありません。商品やサービスへの正当なご意見は、当社にとって重要な改善機会です。

一方で、観光船事業においては、天候、潮位、運航状況などによりサービス提供条件が変動するため、顧客の期待とのズレがトラブルの要因となる場合があります。

当社は、安全運航および他の乗客への影響を最優先とし、以下の基本姿勢に基づき対応します。

- ① 気持ちを理解して傾聴する
 - ・顧客の話をご丁寧に聞き、状況と感情を理解します。
 - ・背景にある不安や不満を把握します。
- ② 誠実に対応する
 - ・表情、言葉遣い、態度に配慮します。
 - ・一方的に否定せず、冷静に対応します。
- ③ 共感を伝える
 - ・「ご不便をおかけしております」等の言葉で理解を示します。
- ④ 限定的な謝罪を行う
 - ・事実確認前は責任を認めず、限定した謝罪にします。
- ⑤ 安全最優先の判断
 - ・船上、乗船場では安全確保を最優先とします。
 - ・安全に影響がある場合は対応を中止します。

(2) クレームの初期対応

当社においては、カスタマーハラスメントを未然に防止するため、顧客等のクレームの初期段階で、以下のとおり対応します。

- ① 寄り添い対応
 - ・ 正当な要求は真摯に受け止めます。
 - ・ 傾聴し、時には寄り添いながら顧客等の主張を正確に聞き取ります。
- ② 要求内容を特定する
 - ・ 要求内容を明確にし、復唱して認識を合わせます。
- ③ 事実関係を確認する
 - ・ 5 W 1 H (※) で状況を整理します。
 - ※When (いつ) /Where (どこで) /Who (誰が) /What (何を) /Why (なぜ) /How (どのように)
 - ・ 確認前に責任は認めません。
- ④ 対応体制
 - ・ 代表者が最終判断を行います。
 - ・ 船上では船長判断を最優先とします。
 - ・ 必要に応じて外部機関と連携します。
- ⑤ 対応場所
 - ・ 船上では安全確保を優先します。
 - ・ 危険時は対応を中止します。
- ⑥ 対応内容を記録・情報共有する
 - ・ 必ず記録、証拠を残します。
 - ・ SNS はスクリーンショットを保存します。

(3) 顧客等の権利の尊重

顧客対応においては、消費者基本法で規定される消費者の権利および合理的配慮を尊重します。一方で、暴力、暴言、安全を脅かす行為に対しては、対応する義務はないものとします。また、合理的な配慮については、以下を基準とします。

- ・安全運航を損なわない範囲、過度な負担とならない範囲
- ・事業運営に重大な影響を与えない範囲

(参考) 政府広報オンラインHPより抜粋

○不当な差別的取扱いとは？

- 障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否したり、サービスなどの提供に当たって場所や時間帯を制限したりするなど、障害のない人と異なる取扱いをして障害のある人を不利に扱うことをいいます。障害者差別解消法では「不当な差別的取扱い」を禁止しています。

○「合理的配慮の提供」とは？

- 社会生活において提供されている設備やサービスなどは障害のない人には簡単に利用できる一方で、障害のある人にとっては利用が難しく、結果として障害のある人の活動を制限してしまっている場合があります。このような、障害のある人にとっての社会的なバリアについて、個々の場面で障害のある人から「社会的なバリアを取り除いてほしい」という意思が示された場合には、その実施に伴う負担が過重でない範囲で、バリアを取り除くために必要かつ合理的な対応をすることとされています。これを「合理的配慮の提供」といいます。

○合理的配慮の範囲

- 合理的配慮は事業者等の事務や事業の目的・内容・機能に照らし、次の三つを満たすものでなくてはなりません。
 1. 必要とされる範囲で本来の業務に付随するものに限られること。
 2. 障害のない人との比較において、同等の機会の提供を受けるためのものであること。
 3. 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと。
- また、先述のとおり合理的配慮の提供については、その提供に伴う負担が過重でないことも要件となります。

○「過重な負担」かどうかの判断は？

- 合理的配慮の提供が、各事業者にとって「過重な負担」かどうかの判断は、以下の要素などを考慮して、個別の事案ごとに具体的な場面や状況に応じて総合的・客観的に判断することが必要です。
 1. 事務・事業への影響の程度（事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か）
 2. 実現可能性の程度（物理的・技術的制約、人的・体制上の制約）
 3. 費用・負担の程度
 4. 事務・事業規模財政・財務状況

5 カスタマーハラスメントへの対応

(1) カスタマーハラスメントの判断

当社では以下の観点で総合判断します。

- ① 要求態様
 - ・暴言、威圧、脅迫があるか
 - ・安全を脅かす言動か
- ② 要求内容
 - ・不当な金銭要求か
 - ・安全運航に反する要求か
- ③ 時間・回数・頻度
 - ・15分以上の執拗な拘束
 - ・同一要求を3回以上繰り返す
 - ・深夜、早朝の執拗な連絡
- ④ 追加判断
 - ・他の乗客への影響
 - ・船の安全への影響

(2) カスタマーハラスメントへの対応の流れ

個別の事情を十分に配慮し、真摯かつ丁寧に対応したにも関わらず、著しい迷惑行為が収まらない場合、現場監督者を含め、組織的な対応に移行します。

- ① 一次対応者（現場）の判断
 - ・冷静に対応し、行為の中止を求める。
 - ・記録を開始する。
 - ・危険がある場合は即対応を中止する。
- ② 二次対応者（代表、責任者）の判断
 - ・対応を引き継ぐ
 - ・以下を明確に伝える
(これ以上対応できない、組織としての判断がある、対応を終了する。)
- ③ 安全対応（観光船特化）
 - ・船上では船長判断を最優先
 - ・危険時は即対応を中止する。
 - ・必要に応じて航行を優先する。
- ④ 警告・退去の命令
 - ・2回警告
 - ・従わない場合は退去指示する。
- ⑤ 最終対応
 - ・警察に通報する。

(3) 警察との連携

暴力行為や器物破損など、身の危険を感じた場合は、その時点で速やかに警察に通報します。

- ① 船上で危険を感じた場合は即通報する。
- ② 他の乗客の安全を最優先する。
- ③ 再訪リスクも共有する。
- ④ 警察に通報する
 - ・繰り返し退去を命じても退去しない場合、最終警告する。
 - ・なお退去しない場合、警察に通報する。
 - ※緊急時：「110 番」
 - ※それ以外：所轄警察署、# 9 1 1 0（警察相談専用電話）
- ⑤ 警察官に状況を説明する
 - ・警察官の現場到着後、これまでの状況を説明し、録画・録音がある場合は、内容を確認してもらう。その際、顧客を退去させたい旨を明確に伝える。
 - ・迷惑行為を行う顧客を指導するよう依頼する。
 - ・警察官の到着前に相手が立ち去った場合でも、再訪する恐れがある場合は「相手は立ち去ったが再訪する恐れがある」として情報連携しておく。

【カスタマーハラスメント対応フロー】

① 初期対応（現場）

- ・ 傾聴（冷静に話を聞く）
- ・ 要求内容の整理
- ・ 記録開始（メモ・録音等）

↓

② カスハラ該当性の判断

- ・ 安全に影響があるか
- ・ 不当な要求か
- ・ 継続・執拗か

↓

③ 警告（1回目）

- ・ 迷惑行為の中止を依頼
- ・ ルール・対応範囲を説明

↓

④ 警告（2回目）

- ・ 改善されない場合
- ・ 「対応終了の可能性」を明確に伝える

↓

⑤ 対応打ち切り

- ・ サービス提供停止
- ・ 対応終了を明確に伝える

↓

⑥ 退去指示

- ・ 従わない場合は退去を求める

↓

⑦ 警察対応

- ・ 暴力・危険行為 → 即通報
- ・ 退去拒否 → 通報

※船上の場合

- ・ 船長判断を最優先
- ・ 安全確保を最優先
- ・ 危険時は即対応中止

(4) 行為別対応

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。
 - ・それでもなお暴言が繰り返される場合、対応を打ち切る。
- ② 執拗な要求
 - ・同じ要求が何度も繰り返された場合、3回以上で打ち切る。
- ③ 土下座の要求
 - ・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。
 - ・顧客が聞き入れない場合、代表、責任者に報告し、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。
- 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。
- ⑥ 長時間の拘束
 - ・「15分」を超過した場合、要求に応じられない旨を伝え、対応を打ち切る（電話を切る）。
- 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。
 - ・顧客等が言動を改めない場合、その場でサービスの提供を打ち切る旨を伝え、速やかに代表または責任者に報告する。
- ⑧ 飲酒、危険行為
 - ・酔客による迷惑行為は即制止する。
 - ・転落リスク行動は即対応中止する。
 - ・安全確保を最優先する。

6 社内の体制

(1) 相談窓口の設置

当社では、カスタマーハラスメントへの対応を現場任せにせず、会社全体の課題として対応します。従業員が安心して働ける環境を守るため、相談窓口を設置しました。

相談に当たっては、相談者プライバシーや名誉を大切にし、知り得た内容は厳重に管理します。また、相談したことによって不利益な扱いを受けることは一切ありません。

① 相談窓口

・当社では以下の窓口で相談を受け付けます。

【社内】株式会社スリークロストラベル 代表取締役 堀内将人

電話：070-3232-0754 メール：tokyo.yakatafune@gmail.com

【社外】必要に応じて、弁護士等の専門家に相談します。

東京南部法律事務所 電話：03-3736-1141

② 相談方法

・対面、電話、オンライン、メールで実施する。

③ 相談対応の手順

・相談を受けた際は、以下の流れで対応します。

✓相談者から聞き取りを行い、発生時の事実関係を確認する。ただし、無理に思い出させることはせず、心身の負担に配慮します。

✓必要に応じて、現場の状況や関係者に確認します。

✓証拠（メモ、写真、録音など）があれば確認します。

✓その上で、内容がカスタマーハラスメントに当たるか判断します。

✓カスタマーハラスメントに該当する場合、対応の中止や警察への相談など適切な対応を行います。

✓カスタマーハラスメントに該当しない場合、通常のクレーム対応として適切な対応を行います。

✓緊急時対応として、以下の場合は、通常対応よりも安全を優先します。

・暴力行為、セクハラ、船上での危険行為

✓この場合は、すぐに対応を中止します。距離を取り、安全を確保し、必要に応じて警察に連絡します。

④ 相談対応者の留意事項

・相談対応者（代表）は、以下に注意して対応します。

✓初期対応を迅速に行います。

✓相談者に「守られる存在」であることを伝えます。

✓相談者が対面の相談を望まない場合、他の方法を教示する。

✓相談者の話を否定せず、丁寧に聞きます。

✓相談者の詰問にならないように配慮します。

【相談対応フロー】

① 相談受付

- ・代表者が対応
- ・対面／電話／メール等

↓

② 初期ヒアリング

- ・事実関係の確認（いつ・どこで・何があったか）
- ・無理に思い出させない

↓

③ 記録・証拠確認

- ・メモ、録音、写真等の確認
- ・関係者ヒアリング

↓

④ カスハラ該当判断

- ・該当する → ⑤へ
- ・該当しない → 通常のクレーム対応へ

↓

⑤ 対応方針決定

- ・対応中止／警告／警察相談等

↓

⑥ 実行対応

- ・現場指示
- ・必要に応じて警察・弁護士連携

↓

⑦ フォロー対応

- ・相談者ケア（心理面含む）
- ・再発防止策の検討

↓

⑧ 社内共有・改善

- ・事例共有
- ・マニュアル改善

(2) 再発防止の取組

カスタマーハラスメントの発生後、再発防止に向けて以下の取組を実施します。

- ① 社内共有
 - ・事例を共有します。
 - ・「個人の責任ではない」ことを明確にします。
- ② 事例の振り返り
 - ・なぜ発生したかを整理します。
 - ・対応方法を改善します。
- ③ 対応改善
 - ・マニュアルを見直しします。
 - ・現場対応を改善します。
- ④ 定期的な見直し
 - ・事例の蓄積に応じて見直しを行います。

(3) 研修の実施

当社では、代表者自身が中心となり、以下の内容を定期的に確認・見直します。

- ・カスタマーハラスメントの基礎知識
- ・クレーム対応方法
- ・安全対応（船上対応を含む）
- ・実際の事例の振り返り

※本マニュアルに基づく対応は、従業員個人の判断ではなく、会社として正式な判断として実施します。

7 企業間取引におけるカスタマーハラスメント

(1) ハラスメント防止の基本姿勢

当社では、取引先も重要なパートナーと考えています。

- ・無理な要求はしません。
- ・対等な立場で対応します。
- ・誠実なコミュニケーションを行います。

(2) 取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止

- ・高圧的な指示
- ・不当な値下げ要求
- ・業務外の強制

(3) トラブル時の対応

- ・事実関係を冷静に確認します。
- ・感情的な対応は行いません。
- ・必要に応じて第三者（弁護士等）に相談します。

8 参考資料

(1) 110 番について ※警視庁HPを基に作成

① 110 番通報で伝えること

- ・何があったか
- ・通報の何分前のことか
- ・場所（住所や目標となる店舗や建物、階数等）
- ・被害や目撃の状況、けが人の有無
- ・犯人について（性別、人数、年齢、服装や逃走方向等）

② 110 番につながらない時は

- ・災害、停電、携帯電話回線のトラブルなどの影響により、通信障害が発生し、110 番通報できなくなった場合は、慌てることなく、周囲に助けを求めて、他のキャリアの携帯電話、固定電話、公衆電話を利用して通報する。
- ・あらかじめ、自宅や勤務先等の周辺の警察署や交番の所在地を確認しておき、有事の際は、直接訴え出る。
- ・パトロール中の警察官やパトカーに直接訴え出る。

(2) #9110 について ※警視庁HPを基に作成

① 緊急でない相談は、

- ・110 番の前に「#9」をつけて#9110 にかけてください。
- ・電話：#9110（東京都内でダイヤルすると当センターにつながります。）
※都県境では、他県につながる場合があります。
- ・電話：03-3501-0110（東京都を管轄する当センターにつながります。）