株式会社 Resili

清掃を通じて、快適な環境と笑顔を創造する

カスタマーハラスメント対策に関するマニュアル

作成日：令和 7 年 11 月 1 日

社内周知日（掲載日）：令和　　年　　月　　日

目次

1　はじめに 3

背景／組織的な対応の必要性／マニュアル作成の目的

2　カスタマーハラスメントの定義 4

定義／対象となる人と場面／著しい迷惑行為の例

3　カスタマーハラスメントに対する基本方針 5

基本方針（社内・社外への周知内容）

4　顧客対応の考え方 6–7

基本的な心構え／クレームの初期対応／顧客の権利の尊重／業務別の留意点

5　カスタマーハラスメントへの対応 8–10

判断／対応の流れ／警察との連携／行為別・事業別の対応例

6　社内体制 11–12

相談窓口／再発防止／研修／AI システムの運用

7　企業間取引におけるカスタマーハラスメント 13

基本姿勢／取引先へのカスハラ禁止／事実確認

8　参考資料 14

緊急時の連絡先／対応記録の項目／参考法令・資料

1　はじめに

（1）カスタマーハラスメント対策の背景

株式会社 Resili（以下「当社」）は、「清掃を通じて、快適な環境と笑顔を創造する」を理念に、宿泊施設清掃、特殊清掃、民間の清掃、清掃作業の研修を行っています。清掃の質と誠実な顧客対応を通じて、お客様との信頼関係を築くことを大切にしています。

当社の業務では、客室や個人宅、施設の設備周辺など、顧客や施設利用者と接する場面があります。清掃品質や作業範囲をめぐる指摘、時間的な制約のある作業、単独での訪問などを背景として、過剰な要求や暴言、威圧的な言動等に直面する可能性があります。従業員の心身の安全を確保することは、安定した清掃サービスの提供に不可欠です。

東京都では、令和 7 年 4 月 1 日に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行されました。同条例第 14 条は、事業者に対し、必要な体制の整備、被害を受けた就業者への配慮、手引の作成等に努めることを求めています。さらに、令和 8 年 10 月 1 日からは、改正労働施策総合推進法により、事業主に職場のカスタマーハラスメント防止措置を講じる義務が課されています。

（2）組織的な対応の必要性

カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）への対応は、現場で働く一人ひとりの判断や忍耐に委ねるものではありません。代表取締役と現場責任者が相談・報告を受け、必要な対応を決定し、取引先や施設管理者とも連携して従業員を守ります。

雇用形態、勤務時間、経験年数、使用言語等にかかわらず、本マニュアルを理解し、困ったときに相談できる環境を整えます。単独作業時にも、現場から安全に離れ、会社へ連絡できることを重視します。

（3）マニュアル作成の目的

本マニュアルは、東京都条例・国の法令及び指針を踏まえ、正当なご意見には真摯に応じながら、不当な言動から従業員を守るための共通の判断基準と手順を定めるものです。初期対応、責任者への引継ぎ、緊急時の安全確保、相談・記録、被害者への配慮及び再発防止を一体として進めます。

従業員が安心して働ける環境を守ることが、清掃品質の向上と、お客様にとって価値あるサービスの持続的な提供につながると考えます。

2　カスタマーハラスメントの定義

（1）定義と適用範囲

当社では、顧客等の言動が、当社の業務の性質や事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、それによって従業員等の就業環境が害されるものをカスハラとして取り扱います。東京都条例の「顧客等から就業者に対する著しい迷惑行為」という考え方と、国のカスハラ防止指針を踏まえ、次の要素を総合的に判断します。

・顧客等による言動であること。

・要求の内容又は言動の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えていること。

・就業環境が害されること。

顧客等には、ホテル・旅館の担当者や宿泊客、一般家庭の依頼者、施設管理者・利用者、研修受講者、発注者・協力会社、問い合わせを行う方等を含みます。対象となる従業員等には、正社員、パート・アルバイト、契約社員、派遣労働者等を含み、業務委託先の就業者等についても、その立場に応じて安全確保と連携に努めます。

職場には当社事業所だけでなく、業務を行うホテル、施設、顧客宅、研修先等も含まれます。電話、メール、SNS、Web 問い合わせ等での言動も対象です。

（2）著しい迷惑行為の例

行為の類型	清掃業務における例
暴力・脅迫	腕をつかむ、突き飛ばす、危害を加えると脅す。
暴言・差別・侮辱	清掃担当者の人格や国籍等を否定する言葉を浴びせる。
過剰な要求・強要	契約外の作業を無償で強いる、土下座を要求する。
拘束・執拗な連絡	退室を妨げる、回答済みの不当な要求を繰り返す。
性的言動・つきまとい	客室や個人宅で性的発言をする、身体に触れようとする。
ネット上の行為	個人情報の無断公開をほのめかして要求を強いる、悪質な中傷を繰り返す。

上記は例示です。清掃不備の指摘、適切な再清掃・説明の要求、合理的配慮の申出等は、それ自体でカスハラとはなりません。

3　カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、以下の基本方針を社内外に周知し、顧客や取引先からのカスハラに組織として対応します。具体的な判断・対応は第 2 章及び第 5 章に従います。

1. はじめに

当社は、「清掃を通じて、快適な環境と笑顔を創造する」を理念に、清掃サービスの品質向上と顧客満足度向上に真摯に向き合っております。お寄せいただくご意見やご要望は、当社のサービス改善やスタッフ教育にとって貴重な機会だと考えています。

一方、一部の顧客による暴言、脅迫、暴力、不当な要求など、清掃現場で働く従業員の尊厳や安全を傷つける行為が見受けられます。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、従業員の安全な就業環境を深刻に悪化させるだけでなく、清掃業務の円滑な遂行にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

私たちは、従業員が身体的・精神的に安心して業務に取り組める環境を確保することが、結果的に高品質なサービス提供と、顧客とのより良い信頼関係を築くことにつながると考え、この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、カスハラを「顧客から従業員に対して行われる当社の業務特性に鑑みて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。

具体的には、以下の例に該当する行為を指します。ただし、清掃という対面・密室性の高い環境での特性を鑑み、これらに限定さ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（SNS 拡散等の示唆を含む）
・従業員の人格の否定・差別的な発言
・土下座の要求
・清掃現場（客室や自宅）における長時間の拘束
・社会通念上、相当な範囲を超える対応の強要（過度な金銭的要求など）
・合理性を欠く不当・過剰な要求（契約外の作業強要など）
・当社や従業員の信用を毀損する内容、または個人情報を SNS 等に投稿する行為
・従業員へのセクハラ、SOGI ハラ、その他ハラスメント、つきまとい行為など

※SOGI（ソジ）：性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（社内）

・カスハラを受けた場合、清掃現場からの安全な離脱と、従業員の心身のケアを最優先します。
・全従業員に対し、清掃現場でのカスハラ事案に特化した知識や具体的な対処方法についての研修を実施します。
・カスハラに関する相談窓口を設置し、初期対応で取得した情報記録を活用し、必要に応じて警察や弁護士等と連携できる体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

・問題解決にあたっては、冷静で理性的な話し合いを試みます。しかし、カスハラに該当すると当社が判断し、改善が見られない場合は、サービス提供および対応を打ち切ることがあります。
・さらに悪質なケースと判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携し、毅然と法的措置を含む対応を行います。

4　顧客対応の考え方

（1）基本的な心構え

顧客や取引先から寄せられる苦情のすべてがカスハラではありません。清掃の仕上がり、設備の不具合、作業時刻等についての正当なご指摘は、サービス改善の機会として受け止めます。

傾聴・共感　相手の話を遮らず、不満の背景を確認します。表情や声の大きさ、言葉遣いに注意し、相手を一方的に「クレーマー」と決めつけないようにします。

誠実な説明　責任の所在が不明な段階では、ご不便や不快な思いに対してお詫びし、事実を確認してから対応を説明します。当社の不備が確認された場合は、速やかに謝罪し、責任者と対応します。

組織での対応　感情的な応酬を避け、対応が難しい場合は現場責任者へ引き継ぎます。従業員は、自己の権限を超える補償、返金、無償作業、個人での弁償等を約束しません。

（2）クレームの初期対応

手順	確認・対応事項
① 内容を聞く	清掃箇所、発生時刻、ご不満の内容、希望する対応を確認する。必要に応じて復唱する。
② 事実を確認する	作業指示書・契約範囲、清掃日報、点検結果、現場責任者や関係者の情報を確認する。
③ 範囲を伝える	その場で安全に対応できる範囲を説明する。追加費用や補償等の判断は責任者に委ね、回答時期を伝える。
④ 引継ぎ・記録	単独での対応が困難な場合は、安全な場所へ移動し、責任者に電話等で報告する。記録を残し、回答内容を共有する。

応対例

「ご不便をおかけし、申し訳ございません。清掃の状況とご希望の内容を確認し、責任者に報告いたします。確認のうえ、改めてご案内いたします。」

苦情対応のために再訪問する場合は、必要に応じて複数名で対応し、事前に訪問目的・連絡先・退出方法を確認します。

（3）顧客の権利の尊重

顧客の正当な権利や利益を尊重します。令和 6 年 4 月 1 日から、障害者差別解消法に基づく事業者の合理的配慮の提供が義務化されています。障害のある方から配慮を求める申出があったことだけでカスハラと判断せず、対話を通じて必要な配慮を検討します。

・聴覚障害のある方には、筆談、メール等、意思疎通が可能な方法を検討します。

・作業内容や手順の説明を求められたときは、理解しやすい説明や、必要に応じて文字による案内を行います。

・実施に伴う負担が過重かどうかは、業務への影響、実現可能性、費用・負担、事業規模等を総合的に検討し、必要に応じて代替方法を提案します。判断に迷うときは責任者に相談します。

（4）業務に応じた事前確認・留意点

事業	トラブルを防ぐための確認事項
宿泊施設清掃	施設側と清掃範囲、客室の入退室手順、宿泊客からの依頼の取次ぎ方法を確認する。宿泊客への補償や客室変更は施設側の判断に委ねる。
特殊清掃	作業範囲、設備の停止・使用条件、安全上必要な措置、追加作業の承認手順を事前に確認する。安全を損なう短縮・省略要求には応じない。
民間の清掃	訪問前のヒアリングと現地確認により、対象箇所、作業内容、費用、追加依頼の扱いを確認する。訪問時は連絡手段と退出経路を確保する。
清掃作業の研修	研修目的、内容、受講対象、会場、実技時の安全ルールを確認する。外部研修先に対し、受講者による迷惑行為の対応・連絡方法を確認する。

記録と個人情報への配慮

顧客とのやり取りを記録する場合は、業務上必要な範囲に限定します。写真撮影・録音等は、法令、契約、施設の規則及びプライバシーに配慮し、必要な承認や説明を行います。客室・個人宅の私物や宿泊者の情報が不用意に記録されないよう注意し、私用 SNS への投稿や無断共有を禁止します。

5　カスタマーハラスメントへの対応

（1）カスハラの判断

顧客の要求内容、言動の態様、時間・回数・継続性、当社の対応経緯、就業環境への影響等を総合的に確認します。次の目安は、責任者への引継ぎを判断するためのものであり、該当性を機械的に決める基準ではありません。

観点	確認事項
要求内容	契約やサービスに照らして相当か。無償での契約外作業、不当に高額な補償、従業員個人への謝罪・弁償の強要等がないか。
手段・態様	暴力、脅迫、人格否定、差別的・性的な言動、退室妨害、威圧的な大声等がないか。
時間・回数等	不当な要求が 15 分程度続く、同じ要求を 5 回程度繰り返す等の場合は早めに引き継ぐ。短時間でも重大な言動は直ちに対応する。

正当な苦情への対応は継続します。一方、危険を感じる場合は、カスハラの最終判断を待たずに、対応を中断し安全を確保します。

（2）カスハラへの対応の流れ

段階・担当	対応内容
1　初期対応 **現場従業員**	傾聴・事実確認・限定的な謝罪を行い、安全を優先して要求を整理する。
2　判断・報告 **現場従業員**	不当な言動が続く場合は行為の中止を求め、現場責任者へ報告。単独時は安全な場所へ退避する。
3　組織的対応 **現場責任者・代表**	従業員を顧客から引き離し、事情を確認する。施設側・取引先と連携し、対応者交代、警告、作業中断等を判断する。
4　最終対応 **代表・責任者**	改善しない場合は当社として対応終了を伝え、必要に応じて警察・専門家に相談する。事後の記録、被害者のケア、再発防止を行う。

緊急時：暴力、危害の切迫、退室を妨げられる等の場合は、段階を経ずに退避・110 番通報を行う。

（3）警察との連携・対応中止

暴力・脅迫・身体的接触など身の危険があるときは、相手を説得し続けたり、証拠収集のためにその場に残ったりせず、安全な場所に移動します。危険が切迫している場合は上長の判断を待たず 110 番通報し、必要に応じて 119 番通報を行います。

緊急性のない事案で不当な言動が続く場合、現場責任者は中止を求め、対応の終了を伝えます。対応が膠着した場合は、おおむね 20 分を引継ぎ・終了検討の一つの目安としますが、時間の長短のみで判断しません。

ホテル、旅館、取引先施設、顧客宅では、当社が施設管理権を有するとは限りません。宿泊客や施設利用者に対する退去要請等は、権限のある施設管理者に引き継ぎます。顧客宅では当社の従業員自身が作業を中断し退去することを優先します。当社が権限を有する場所での退去要請は、代表又は責任者が判断します。

警察への連絡時は、現在の危険、所在地、相手の言動、負傷の有無等を伝え、警察の指示に従います。相手が立ち去った場合も必要に応じて相談し、再発に備えます。

（4）行為別の対応例

行為	対応・伝え方の例
暴言・侮辱・差別	「そのような言動はお控えください。続く場合は責任者に引き継ぎます。」改善がなければ対応を中断する。
執拗な要求・土下座	「そのご要求には応じられません。会社として確認のうえ回答します。」不当な約束はせず、責任者に交代する。
長時間の拘束	「これ以上この場での対応はできません。責任者から改めてご案内します。」退室を妨げられるときは救助を求める。
暴力・脅迫・性的言動	危険を感じた時点で作業・応対を中止し退避する。必要に応じて警察へ通報する。無理に警告を続けない。
SNS 等の悪質な投稿	投稿の日時、URL、内容等を安全に記録し、責任者に報告する。従業員個人で反論・拡散しない。

（5）事業別の対応例

以下は想定事例であり、実際の発生事案を示すものではありません。現場の契約関係や安全状況に応じ、責任者に相談して対応します。

① ホテル・旅館等の宿泊施設清掃

想定例：宿泊客から清掃の仕上がりについて強い不満を受け、客室内で長時間引き留められたり、担当者個人に謝罪や補償を要求されたりする。

・不備の指摘は確認し、再清掃の可否等を現場責任者に報告する。宿泊客に対する返金やサービス提供等の約束はしない。

・不当な言動が続く場合は客室から退出し、現場責任者及び施設の担当者へ連絡する。施設側に宿泊客への応対を引き継ぐ。

② 特殊清掃

想定例：空調や浴室・トイレのメンテナンスで、危険を伴う工程の省略や、契約外の汚れ除去を無償で行うよう強く要求される。

・安全確保に必要な手順は省略しない。契約外の作業は内容を確認し、責任者による見積り・承認の手続に戻す。

・作業が危険な状態となる場合は中断し、施設側の管理者と当社責任者に連絡して再開条件を確認する。

③ 民間の清掃（一般家庭）

想定例：訪問先で、依頼範囲を超える家事や追加清掃を無償で要求される。性的な発言や接触、退出妨害が生じる。

・追加依頼は会社へ確認する旨を伝え、担当者個人の判断で引き受けない。

・不安や危険を感じた場合は、作業を中断して退避し、責任者に連絡する。退出できない、危害のおそれがある等のときは 110 番通報する。

④ 清掃作業の研修

想定例：受講者や研修先担当者から、講師への侮辱、人格否定、危険な実技の強要等が行われる。

・質問や正当な改善要望には丁寧に応じる。不当な言動には中止を求め、必要に応じて研修を中断し、研修先担当者と対応する。

・講師・受講者の安全を優先し、代表又は責任者が再開・中止等を判断する。

6　社内体制

（1）相談窓口の設置

カスハラを受けた従業員、目撃した従業員、カスハラかどうか判断に迷う従業員は、雇用形態等を問わず相談できます。相談や事実確認への協力を理由とする解雇、シフト削減、配置上の不利益、人事評価の引下げ等を行いません。

窓口	連絡先・役割
社内相談窓口	代表取締役　鵜狩 圭史 電話：080-5511-4222 対面、電話、メール等で相談を受け付ける。
現場責任者	現場での初期報告を受け、安全確保・対応者交代を行い、代表へ報告する。
社外相談窓口	東京都カスタマーハラスメント総合相談窓口 電話：0120-182-276（平日 9 時～17 時、祝日等を除く）

代表に直接相談することが難しい場合は、現場責任者を経由する方法や社外相談窓口を利用できます。匿名相談にも可能な範囲で対応し、希望に応じて相談方法や担当者について配慮します。

相談対応の流れ

手順	会社の対応
① 相談受付・安全確保	相談者の話を傾聴し、負傷や心身の状態、現場からの退避の要否を確認する。緊急対応を優先する。
② 事実確認	本人・目撃者・施設側等から必要な範囲で事実を確認。清掃日報、連絡記録等を確認する。
③ 判断・措置	代表が事実に基づき対応方針を決定。必要に応じて配置調整、応対者交代、取引先への協力依頼、警察・専門家への相談等を行う。
④ 事後の支援	本人の意向を確認し、休養、医療機関・外部相談窓口の利用等を支援する。状況を継続的に確認し、必要な改善を行う。

相談内容は必要な担当者だけで共有します。事実確認・安全確保等のために外部へ情報を提供する必要がある場合は、法令等に従い、必要最小限とし、可能な限り本人へ説明します。

（2）再発防止の取組

事案の発生後は、相談者の責任を追及するのではなく、対応手順、契約・作業範囲の説明、連絡体制等に改善すべき点がないかを検証します。カスハラと認定できなかった場合でも、相談の背景や就業環境を踏まえて必要な対策を検討します。

・代表・現場責任者が事案の概要と対応を確認し、相談者のプライバシーに配慮して再発防止策を共有する。

・清掃日報、相談記録、顧客対応記録等を活用し、発生傾向や課題を確認する。必要に応じてマニュアルを改定し、実施日・周知日を記録する。

・被害者の心身の状態、勤務上の配慮、再発の有無を継続して確認する。

（3）研修の実施

入社時及び定期的な社内研修で、カスハラの定義、正当な苦情との区別、顧客応対、緊急時の退避・報告、相談窓口、プライバシー保護等を確認します。

ホテル客室での追加依頼、個人宅での作業中断、特殊清掃の安全確保、研修先での暴言等を想定したロールプレイングを行います。外国語を主に使用する従業員にも、理解しやすい日本語や必要な説明を用い、緊急連絡手順の理解を確認します。研修日、内容及び参加状況を記録します。

（4）AI を活用した顧客対応の運用

当社の AI チャットボットを利用する場合は、現行の利用契約、稼働状況及び実際の機能を確認し、次のルールに従います。AI は問い合わせや苦情の初期整理を補助する手段であり、カスハラの最終判断や補償の決定を行うものではありません。

・AI による応対であること、利用目的及びデータの取扱いを利用者に案内する。

・不適切な言動への警告等は実際の機能に応じて設定し、正当な苦情や合理的配慮の申出を妨げないよう、人による対応の経路を確保する。

・責任者が必要に応じて応対履歴を確認し、誤回答・不適切な判定を是正する。記録は権限のある者のみが扱い、利用目的、保存期間、第三者提供等を管理する。

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

当社は、取引先からのカスハラを防止するとともに、当社の役員・従業員が取引先に対する加害者とならないようにします。清掃業務の発注者・受注者、施設管理者、協力会社等の立場にかかわらず、相手の尊厳を尊重し、公正で持続的な取引関係を築きます。

セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、妊娠・出産・育児等に関するハラスメント、SOGI ハラスメント、就活ハラスメント等も許容しません。当社の従業員に限らず、取引先や求職者等の尊厳も尊重します。相談窓口は第 6 章に定める代表・現場責任者とし、相談者や事実確認協力者の秘密を守り、不利益な取扱いを行いません。違反が確認された場合は、就業規則その他の社内規程等に基づき適切に対応します。

（2）取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止

- 相手の立場が弱いことを利用した威圧的な叱責、契約外の無償作業、過大な納期・人員の要求、不合理な費用負担等を強要しない。
- ホテルや施設等から受けた要望は、契約・作業仕様・安全上の条件を確認し、追加・変更が必要なときは、責任者間で協議する。
- 協力会社の従業員にも敬意を払い、無理な指示、人格を否定する言動、報復的な扱いを行わない。品質に関する指摘は事実に基づき、具体的に伝える。

発注・受注に関する法令や契約上の責務を守り、必要に応じて専門家に相談します。

（3）カスタマーハラスメントの事実確認

① 当社の従業員が取引先から被害を受けた場合

会社が相談を受け、必要な記録を確認し、従業員の安全を確保します。取引先の責任者へ事実確認と対応への協力を求め、現場の作業範囲、応対方法及び再発防止策を協議します。必要に応じて当社従業員の配置・作業の中断等を検討し、警察や専門家と連携します。

② 当社の従業員が取引先に対する加害行為をした疑いがある場合

取引先からの事実確認の依頼に応じ、関係者から公平に事情を聞き取ります。協力を求められたことを理由に、取引停止等の不利益な扱いを行いません。事実が確認された場合は、取引先と再発防止策を協議し、必要に応じて社内規程に基づき指導又は処分等を行います。

8　参考資料

（1）110 番について

110 番は、暴力、脅迫、退室妨害等により緊急の警察対応が必要な場合に利用します。何が起きているか、現在の場所（施設名、住所、階数・客室等）、相手の状況、負傷者の有無、通報者の連絡先を伝えます。安全を確保し、警察の指示に従ってください。負傷者等の救急対応が必要なときは 119 番を利用します。

（2）#9110 について

#9110 は、緊急性のない警察相談に利用します。悪質な要求、つきまとい、脅迫的な連絡等への対応に迷う場合は、所轄警察署又は警察相談専用電話に相談します。東京都の警視庁総合相談センターは #9110 又は 03-3501-0110 です。

（3）カスハラ対応記録の項目

記録は、事実と推測を区別し、相談者や顧客の個人情報に配慮して保管します。既存の清掃日報・報告書等に以下の項目を記録することでも構いません。

記録項目	記載内容
日時・場所・担当者	発生日時、現場名、担当者、相手方、関係者
事実・経緯	要求内容、具体的な言動、継続時間、対応の経緯
安全確保・対応	退避、責任者・施設側への連絡、警察等への相談、負傷の有無
資料・事後対応	日報・連絡記録等の所在、対応結果、本人への配慮、再発防止策

（4）参考法令・資料

東京都「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」第 2 条・第 14 条／防止に関する指針・各団体共通マニュアル
https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara_jourei/index.html
厚生労働省「職場におけるハラスメントの防止のために」／カスタマーハラスメント防止指針（令和 8 年厚生労働省告示第 51 号）
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/
内閣府「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」関係資料（合理的配慮）
https://www.cao.go.jp/press/new_wave/20230331_00008.html