

# カスタマー・ハラスメント対応ガイドライン

一般社団法人レンタル収納スペース推進協議会

第1版 2026年3月1日

## 1. 目的

本マニュアルは、トランクルーム／レンタル収納スペース事業(B to C)において発生するカスタマーハラスメント(以下「カスハラ」)から、従業員の安全・尊厳・就業環境を守ることが最優先とし、顧客に対する良識あるサービスの提供があることを前提として現場で実践可能な対応方法を示すことを目的とします。あわせて、会員各社が共通の認識と基準を持ち、顧客と就業者は対等の立場であり、互いに尊重することとして、毅然とした対応を行うことで、業界全体の健全な発展を図ります。

~~~~~

2025年6月4日に、カスハラ対策を雇用主に義務付ける法律が国会にて可決・成立しました。

同法は、労働施策総合推進法 [2](#) を改正して、カスハラ対策を事業主の「雇用管理上の措置義務」とすることを主な内容とするものです。労働者が1人でもいれば、事業主に該当すると考えられます。この義務に違反した事業主は、報告徴求命令、助言、指導、勧告または公表の対象となるため、事業主は、施行日(2026年10月1日)までに対応必須といえます。

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例(令和6年東京都条例第140号)第11条第1項及び第2項の規定に基づき、カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針(ガイドライン)に基づき RSA 会員向けのガイドラインを策定した。

## 2. 適用範囲

- 対象事業:トランクルーム／レンタル収納スペース事業(B to C)
- 対応チャネル:電話、メール、対面、Web フォーム、SNS
- 対象者:役員、正社員、パート・アルバイト、委託スタッフ

### 3. カスタマー・ハラスメントの定義

顧客または第三者からの言動のうち、要求内容の妥当性を欠き、または社会通念上不相当な手段・態様により、従業員の就業環境を害する行為を指します。

#### 主な類型

- 暴言、威圧、人格否定
- 過剰、不当要求(契約外、過度な補償要求等)
- 長時間拘束・執拗な繰り返し
- 差別的、侮辱的な言動
- セクシュアルハラスメント
- SNS 等での誹謗中傷、虚偽情報の拡散

#### 著しい迷惑行為

- ① 違法な行為/ 暴行・傷害・脅迫・強要・名誉棄損・侮辱・業務妨害・不退去など
- ② 不当な行為/ 要求内容または手段・態様が社会通念上相当でないもの

### 4. 基本対応方針

- ① 従業員の安全と尊厳を最優先する
- ② 感情ではなく事実と規約に基づいて対応する
- ③ 個人対応にせず、必ず組織対応とする
- ④ 記録を残し、再発防止に活用する
- ⑤ 正当な申し出・適法なクレームの権利を不当に侵害しない旨には注意

### 5. 初期対応の実務ポイント

- 相手の主張は遮らず要点のみ整理する
- 謝罪は事実確認前に安易に行わない
- 不当要求は「即答しない」「約束しない」
- 危険・異常を感じたら即エスカレーション

エスカレーションとは、ビジネス現場において担当者自身の知識や権限では対応・解決ができない問題が発生した際、上司や上位役職者あるいは専門部署へ報告相談し、判断や対応を引き継ぐ行為

#### エスカレーション手法

一人での長時間対応を避け、複数名対応・管理者への交代ルールまで明記しておけば

より実践的になるものと思われます。また管理者としては、被害を受けた就業者の安全確保とケア一体構築を図る。

## 6. 電話対応：詳細トーク例

### 6-1. 強い口調・威圧的な場合

顧客：「責任者を出せ！今すぐだ！」

対応例：「お話は承りますが、大声や威圧的な言動が続く場合、対応を継続できません。落ち着いてお話いただけますでしょうか。」

### 6-2. 不当な返金・補償要求

対応例：「ご要望は理解いたしました。ただし、当社規約に基づき、そのご要望にはお応えできかねます。」

### 6-3. 長時間拘束の場合

対応例：「本件についてのご説明は以上となります。これ以上の対応はいたしかねますので、本日の通話は終了させていただきます。」

## 7. メール対応：詳細文例

### 7-1. 冷静な注意喚起

お問い合わせありがとうございます。

ご指摘内容について確認いたしましたが、当社規約に基づき、ご要望にはお応えできない結論となりました。

何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

### 7-2. 不当要求・執拗な連絡への対応

これ以上の同一内容のご連絡につきましては、対応を控えさせていただきます。

正式なご連絡が必要な場合は、書面にてお願いいたします。

## 8. NG 表現と理由

- 「無理です」「できません」→ 冷淡な印象

- 「もう電話してこないでください」→ クレーム誘発
- 「規約に書いてありますから」→ 説明放棄と受け取られる

### 代替表現の例

- 「当社のルール上、対応が難しい状況です」
- 「規約に基づき、このような判断となりました」

答弁参考例 当社利用規約に基づきますと、●●の場合には●●とされております。

大変心苦しいのですが、お客様より賜りましたご要望にはお応えすることが出来かねます。ご理解をくださいますようお願い申し上げます。

## 9. 対応中止・エスカレーション基準

- 暴力・脅迫・犯罪予告
- 著しい業務の妨害
- 同一内容の執拗な繰り返し

※通話終了、記録保存、警察・専門家への相談を検討

## 10. 社内体制と記録管理

- 初期対応者：事実確認・記録
- 管理者：判断・是正・従業員ケア
- 本部・協会：ガイドライン整備・情報共有

☆報告フォームの内容

顧客名、利用店舗、日時、対応場所、担当、クレーム内容、顧客要求内容  
担当の発言内容、判断結果、エスカレーション内容、結果等

## 11. 法的観点からの注意事項(弁護士監修想定)

- 従業員には安全配慮義務がある
- 正当な業務範囲を超える要求には応じる義務はない
- 録音・記録は社内ルールに基づき適切に管理する

※本マニュアルは一般的指針であり、個別事案については顧問弁護士等の専門家へ相談してください。