

STOP カスハラ！「カスハラ対策実践宣言」

事業所名

スーパーマーケット梅田



カスハラ対策宣言

従業員と企業を守る！カスハラは、しない、させない、許さない！

【1】

基本方針

当社は、従業員に対するカスタマーハラスメントを許容しません。お客様からの建設的なご意見は真摯に受け止めます。しかしながら、従業員の人格を否定する言動、暴力、不当な要求、業務妨害等に対しては、毅然とした態度で対応し、必要に応じて関係機関と連携するなど、従業員の安全と心を守るための措置を講じます。

カスハラ判断基準

- ・殴る・蹴る、怒鳴る、「バカ」「辞めろ」などの侮辱的発言。
- ・土下座の強要、商品代金以上の不当な返金要求、15分以上の拘束。

実施予定の対応策

対応策 (例) 防犯カメラの導入	やるべきこと (例) 購入相談	依頼先・発注先 (例) ○○専門店	予算など (例) 1台○○円
① 研修動画用 タブレットの導入	購入品の選定、 ネット環境の整備	なかつ家電量販店	3万円
② 従業員の情報共有	カスハラについて定期的な ミーティングの実施	社内で実施	
③ 店内への ポスターの掲示	発生頻度の高いカスハラを 検討しポスターに反映する	厚生労働省から ダウンロードする	1万円

周知方法

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 内部
・基本理念、対応フローの事務所内への掲示
・ミーティングでの定期的な通達 | 外部
・HPに掲載
・パンフレットに掲載 |
|--|-----------------------------------|

【3】

初期対応の留意点

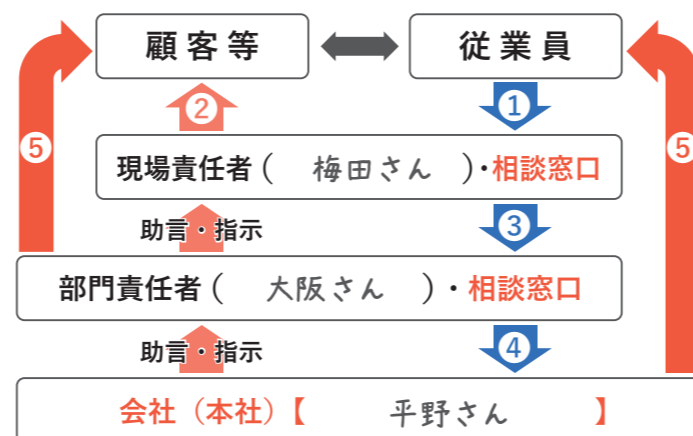
- ①顧客等からの苦情・クレームを受けたら
・限定的謝罪をし、事実確認をする
- ②カスハラ基準に応じた判断
・マニュアルに沿った対応をする
- ③現場責任者への相談・報告
・クレーム報告書に記入
・本部へメールで送信
soumu@osakamarket.com
- ④顧客対応
・2人以上で対応

事実関係の確認

担当者：梅田さん
確認方法：担当者が録画データや周囲の証言を確認し、クレーム報告書に記録を残す。

【4】

対応方法・手順（対応フロー）



- ①相談 ②指示・助言・対応 ③報告・相談
④報告・相談 ⑤事後対応

【2】

内部連絡先

経営者・管理者 ☎(06-1234-5678)
 部署【総務部 大阪さん】 ☎(06-1234-8765)
 対応時間：(9:30～17:00)
 部署【本社 平野さん】 ☎(06-1234-4567)
 対応時間：(9:30～17:00)
 部署【 】 ☎()
 対応時間：(~)

外部連絡先

警察 ☎(110)
 医療機関
 【中崎町病院】 ☎(06-8765-4321)
 【 】 ☎()
 外部相談窓口
 【江坂三郎弁護士】 ☎(06-9999-1234)
 【 】 ☎()

【5】

従業員への配慮

- ・メンタルヘルスケアの実施
- ・提携先の病院での受診をすすめる

【6】

行為者への対応

カスハラ行為と判断し、今後も続くようであれば、店舗の利用を禁止する旨、責任者より伝える。

【7】

原因や背景となる要因の解消のための措置・再発防止対策

- ・接客に関する研修を行う
- ・自社のサービスや商品について理解を深める機会を設ける

【8】

従業員等への教育・研修

研修内容と開催時期
 ・動画視聴(あかるい職場応援団):それぞれの休憩後、20分を使って社内タブレットで視聴する

【9】

相談窓口の教育・訓練

研修内容と開催時期
 ・担当者に、プライバシー保護の研修を実施:
 年に1回3時間程度