

カスタマーハラスメント 一次対応フロー

受付から記録・振り返りまで、誰が何を判断するかを1枚に

危険がある場合：安全確保と緊急連絡を優先し、現場だけで抱えない

1

受け止める・事実を記録する

受付担当

- 日時、相手、要望、言動、同席者を、評価と分けて記録
- その場で判断を約束せず、管理者へ引き継ぐ



2

担当者を一人にしない

管理者

- 対応交代、場所の変更、記録手段など、従業員の安全を優先
- 顧客の正当な申入れと、許容範囲を超える言動を混同しない



3

方針に沿って判断する

責任者

- 事実と社内方針を照合し、対応継続・窓口一本化・中止等を決定
- 労務・規程・法令に関わる点は、社労士等の専門家へ確認



4

会社として一貫して伝える

決定者

- 誰が、何を、どの表現で伝えるかをそろえる
- 現場の個人判断ではなく、決定した方針に基づいて対応



5

記録を残し、次に備える

管理部門

- 経緯・判断・対応結果を保管し、関係者へ必要範囲で共有
- 台本、報告先、研修内容を見直し、次回対応へ反映

このサンプルでの役割境界

企業が決める

社内方針・権限・顧客対応

社労士が確認

法令・労務・規程との整合

セキオラが制作

図解・台本・記録様式・周知資料