

カスタマーハラスメント対策について

2026年9月10日



universe

目次

- 1 企業概要
- 2 カスタマーハラスメント基本方針
- 3 当社におけるカスハラ定義
- 4 カスハラ対応の基本的な考え方
- 5 取組み
- 6 まとめ



1. 企業概要

創立	1 9 6 7 年
営業収益	1, 5 1 3 億円
経常利益	6 0. 6 億円
従業員数	5, 7 9 4 人
正社員	1, 1 4 0 人
パートナ一社員	4, 6 5 4 人



北東北に 5 9 店舗展開中

2. カスタマーハラスメント対策基本方針

2024年12月にアークスグループとして

誰もが安全で働きやすい環境を目指し

「カスタマーハラスメント対応基本方針」を策定



2. カスタマーハラスメント対策基本方針

HPにて公表

社員ハンドブック・社内報等で周知

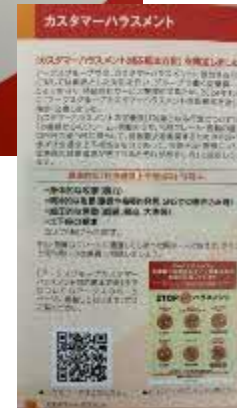
アークスグループ カスタマーハラスメント対応基本方針

アークスグループは地域のライフラインとして、お客様に価値ある商品・サービスを提供し、豊かな暮らしに貢献するべく、日々の営業活動を行っております。一方、お客様の一部には、暴言、暴行、不当要求などカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられることがあります。これらの行為は、従業員の尊厳を傷つけ、通常業務の支障や他のお客様のご迷惑になりかねません。

アークスグループは、お客様のご意見・ご要望には引き続き誠意をもって真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした対応を行い、グループで働く従業員一人ひとりを守り、持続的にサービスを提供するため、以下の「アークスグループカスタマーハラスメント対応基本方針」を策定しました。

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

アークスグループは、グループで働く従業員一人ひとりの尊厳と心身を守るため、カスタマーハラスメントと認められる行為が行われた場合には、対応をお断りさせていただく場合がございます。また、悪質性が疑われる場合には警察、弁護士等の外部機関や専門家の協力を仰ぐなど、組織として対応してまいります。



https://www.arcs-g.co.jp/customer_harassment/index.html



universe

3. 当社におけるカスハラの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、
要求の内容の妥当性に照らして、
要求を実現するための手段・態様が
社会通念上不相当なものであって、
従業員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

厳しいクレーム・苦情 ≠ カスハラ

(※クレーム＝お客様の正当な要求・期待の裏返し)

4. カスハラ対応の基本的な考え方

「一人にさせない、一人で抱え込まない、抱え込ませない」

そのためには

「管理職がいない時間帯」

「相談しにくい体制・言えない雰囲気」への対策が重要



5. 取組み①相談体制の確立

- まずは、チーフ（主任）、店長（管理職）につなぐ
- 本部のお客様相談ダイヤル担当者（管理職）につなぐ
- 危険な状況の場合には、警察や警備会社につなぐ



5. 取組み②カスハラ事例の共有化

起こった事例は担当部署にて取りまとめし
どのように対処し、最終的にどう解決したかを共有

- ・ 私が受けた事例が「カスハラ」に該当するんだ。
- ・ 同じように困ったら相談していいんだ。

安心感

- ・ 同じような状況で警察に連絡していたな。
- ・ このような要求は毅然と断ってよかったな。

対処力



5. 取組み③管理職への啓蒙

N G 例

「この業界ではよくあることだよね」

(同調する意味で言ったとしても・・・)

「このようなことを乗り越えてこそ一人前になれる」

(励ましの意味としても・・・)

「あなたの言い方が悪かったのでは？」

「気にしすぎするも良くないよね」

「このぐらい1人で解決してもらわないと」



5. 取組み④定期的なアンケートの実施

アンケート内容（一部抜粋）

- 直近1年間でカスハラを受けたことがありますか？
- どのようなカスハラの内容でしたか？
- 会社全体のカスハラ対策について
- 店長のカスハラ対策の姿勢について

「一人にさせない、一人で抱え込まない、抱え込ませない」



5. 取組み⑤こころの相談窓口

メンタルヘルスに関する専門職員
カスハラに限らず様々な悩み相談に対応
メンタル疾患の復帰サポートも行う

6. まとめ

当社にも基本の対応マニュアルはありますが、
それだけでは最前線の社員を守り切れない。

過去事例の共有化

相談体制の確立

管理職への啓蒙

「一人にさせない、一人で抱え込まない、抱え込ませない」

