

株式会社サングネット 標準サンプル（法務確認前提）

受託業務における カスタマーハラスメント対策 標準文書・ひな形集

株式会社サングネット向け標準サンプル

作成日：2026年6月18日／構成整理版：2026年6月20日

株式会社サングネット | 公開・資料ダウンロード用 概要版

作成日：2026年6月20日 | PDF化前提・抜粋版

はじめに：本資料の位置づけ

本資料は、株式会社サンクネットが受託するコールセンター、メール対応、CS、修理受付、事務局業務等において、顧客対応リスクおよびカスタマーハラスメント疑い事案を、基準・周知・契約・記録・報告・教育の各面から管理するための標準サンプル集です。

本資料は、委託元企業に対して「サンクネットに委託している業務について、受託業務に従事するスタッフを含めた就業者保護・顧客対応リスク管理を行っている」と説明しやすい状態をつくることを目的としています。

重要な注意事項

本資料は実務サンプルであり、個別案件の法的判断、契約条項の最終化、警告文・対応拒否文の発信等については、弁護士・社労士等の専門家確認を前提としてください。サンクネットは「カスハラ認定代行」ではなく、事実整理・証跡管理・委託元報告・運用設計を担う位置づけです。

目次・資料構成

章	資料名	主な内容
1	サンクネット基本方針	受託業務における就業者保護と顧客対応品質の考え方。
2	顧客対応リスク判断基準書	正当な苦情、強い苦情、カスハラ疑い、重大事案の区分と判断基準。
3	対応終了・対応制限基準	電話・メール・チャット・SNS 等で対応継続が困難な場合の整理。
4	証跡保存・情報共有基準	録音、メール、チャット、SNS、社内メモの保存・共有・管理基準。
5	スタッフ保護基準	担当交代、休憩、再対応回避、管理者面談等の保護措置。
6	委託元向けカスハラ対策説明書	委託元に対して対策状況・報告内容・改善提案を説明する文書。
7	BPO 契約 カスハラ特約ひな形	委託元とサンクネットの役割分担・報告・協議事項の条項案。
8	周知ツール／顧客向け文案	録音告知、顧客向けお願い文、注意喚起・通話終了文等。
9	記録・報告様式	初期記録票、重大事案速報メール、月次レポート構成。
10	委託元判断依頼書	サンクネット単独で判断すべきでない事項を委託元に依頼する様式。
11	研修資料／周知資料	スタッフ向け・管理者向け研修アジェンダ。
12	導入チェックリスト	契約、運用、周知、教育、改善の導入確認項目。
13	業務別対応・想定事例	業務別の注意点、想定事案、一次対応、委託元判断事項、改善提案。
14	整備物一覧	基準・周知・契約・運用・説明研修の整備物一覧。
15	参考資料・出典管理	最新の法令・指針・行政資料の確認先。

1. サンクネット基本方針

1-1. 受託業務における就業者保護・顧客対応品質の基本方針

サンクネットは、委託元企業から受託する顧客対応業務において、お客様からの正当なご意見・ご要望を真摯に受け止め、業務品質およびサービス改善に活かします。

一方で、暴言、威圧的な言動、脅迫、長時間にわたる拘束、同一内容の過度な反復、不当または過剰な要求等により、対応者の安全・尊厳・就業環境が害されるおそれがある場合には、委託元企業と連携し、組織として適切に対応します。

サンクネットは、受託業務に従事するスタッフを守ることが、安定した顧客対応品質を維持する前提であると考え、顧客対応リスクの記録、証跡管理、委託元報告、再発防止提案を行います。

1-2. 正当な苦情・要望を尊重する方針

カスハラ対策は、お客様の正当なご意見を排除するものではありません。商品・サービスの不備、説明不足、対応遅延、契約上の問題等に基づく正当な苦情・要望については、事実確認を行い、委託元企業と連携して改善・説明・必要な対応につなげます。

1-3. 顧客等への周知方針

顧客対応窓口では、必要に応じて録音・記録の目的、対応者保護の考え方、暴言・威圧・長時間拘束等が続いた場合の対応中断または終了の可能性について、委託元企業と協議のうえ周知します。

2. 顧客対応リスク判断基準書

2-1. 目的・適用範囲

本基準書は、サンクネットが受託する電話、メール、チャット、問い合わせフォーム、事務局、修理受付、カスタマーサクセス等の顧客対応業務において、顧客対応リスクを客観的に記録・分類・報告するための基準を定めるものです。

本基準は、個別事案を法的に断定するためのものではなく、サンクネット内部の一次整理、委託元報告、スタッフ保護、専門家連携準備のために用います。

2-2. 基本区分

区分	定義	サンクネット対応	委託元報告
通常問い合わせ	一般的な照会、確認、利用方法の質問。	通常対応。必要に応じ記録。	原則不要。
正当な苦情・要望	商品不良、説明不足、対応遅延等に基づく合理的な申入れ。	丁寧に事実確認し、改善・説明につなげる。	必要に応じ月次報告。

強い苦情	表現は厳しいが、要求内容に一定の合理性がある。	管理者共有、記録強化。	月次集計。
カスハラ疑い	要求内容または手段・態様が社会通念上相当性を欠くおそれ。	注意喚起、記録、SV 確認。	月次個別または随時報告。
重大カスハラ疑い	暴言、脅迫、長時間拘束、不当要求等により就業環境を害するおそれが高い。	対応制限、担当者保護、証跡保全。	速やかに報告。
緊急安全確保事案	危害示唆、来訪予告、個人攻撃、犯罪該当可能性がある事案。	対応中断、責任者共有、安全確保。	即時報告。

2-3. 要求内容に関する判断基準

判断項目	通常・許容範囲	要注意	委託元判断へ
返金・補償要求	規約・契約・保証範囲内。	根拠が不明確、金額根拠が薄い。	規約外・過大な返金、慰謝料、迷惑料等。
修理・交換要求	保証範囲内、事実確認可能。	保証範囲が不明、説明不足の可能性。	保証外の無償修理、過剰な代替品要求。
謝罪要求	通常の謝罪、説明要求。	上席謝罪、責任者回答の要求。	土下座、訪問謝罪、担当者個人への謝罪強要。
個人情報・担当者情報要求	本人確認後の通常照会。	担当部署名・責任者名の要求。	担当者の個人連絡先、住所、個人情報の要求。
契約外作業要求	軽微な相談、案内可能範囲。	対応範囲が不明確。	契約範囲を著しく超える作業・即時対応要求。

2-4. 言動・態様に関する判断基準

類型	具体例	一次対応	報告基準
暴言・侮辱	馬鹿、無能、辞めろ、人格否定、容姿・年齢等への攻撃。	冷静な注意喚起、記録、SV 共有。	レベル 2 以上。継続時は随時報告。
威圧・大声	怒鳴る、詰問を続ける、威圧的な口調。	注意喚起、担当交代検討。	長時間化・継続時は報告。
脅迫・危害示唆	会社に行く、潰す、晒す、危害を加える等。	対応中断、安全確保、証跡保全。	即時報告。
長時間拘束	同一内容で長時間通話、面談拘束。	終了予告、管理者共有。	基準時間超過時に報告。
反復連絡	同一内容の過度な電話・メール・チャット。	履歴確認、回答済み事項の整理。	月次個別または随時報告。
SNS・口コミ示唆	晒す、拡散する、実名を書く等。	画面保存、委託元報告。	速やかに報告。
担当者攻撃	特定スタッフへの再対応強要、名指し攻撃。	担当者保護、再対応回避。	速やかに報告。
性的・差別的言動	性的発言、私的関係要求、国籍・性別等への侮辱。	即時共有、対応制限検討。	速やかに報告。

2-5. 重大度ランク基準

レベル	名称	定義	対応	報告
-----	----	----	----	----

0	通常	通常問い合わせ・通常要望。	通常対応。	原則不要。
1	要注意	強い苦情、記録しておくべき不満。	記録、管理者共有。	月次集計。
2	カスハラ疑い	不当要求、強い人格攻撃、反復等。	SV 確認、注意喚起、記録票作成。	月次個別または随時。
3	重大疑い	暴言、長時間拘束、担当者攻撃、SNS 示唆等。	担当者保護、対応制限検討。	速やかに報告。
4	緊急	危害示唆、来訪予告、重大炎上懸念。	対応中断、安全確保。	即時報告。
5	専門家連携	法務・警察・産業医等の関与が必要。	証拠保全、論点整理。	即時・個別協議。

2-6. 合理的配慮・慎重対応基準

強い苦情や長い説明要求がある場合でも、障害、疾病、高齢、言語、認知面の事情等により、通常より丁寧な説明や合理的配慮が必要な場合があります。現場では属性や事情を断定せず、要求内容と手段・態様を分けて記録します。

観点	慎重対応が必要な場面	対応方針	注意点
障害・疾病等	合理的配慮の申出、説明方法への配慮要請。	配慮要請とカスハラ疑いを混同しない。	属性を推測・断定しない。
高齢者対応	聞き返し、説明の繰り返し、家族同席希望。	書面案内、確認メール、本人確認方法を検討。	長時間＝直ちにカスハラとしない。
外国人対応	言語差、文化差、通訳希望。	やさしい日本語、多言語案内、確認メールを検討。	差別的対応に見えないよう注意。
企業側落ち度あり	説明不足、納期遅延、品質不良、誤案内。	まず事実確認、改善、説明、委託元判断へ。	落ち度を隠す運用にしない。
正当な権利行使	問い合わせ、苦情、情報開示、合理的配慮要求等。	権利行使そのものは尊重し、必要に応じ委託元と確認する。	強い表現だけで機械的に分類しない。

3. 対応終了・対応制限基準

4. 証拠保存・情報共有基準

5. スタッフ保護基準

6. 委託元向けカスハラ対策説明書

文書タイトル

受託業務における顧客対応リスク管理・就業者保護体制説明書

委託元企業に対して、サンクネットの受託業務における対策状況・運用方針・報告内容を説明するための文書タイトル案です。

7. BPO 契約 カスハラ特約ひな形

利用上の注意

以下は契約条項案です。実際の契約書・業務仕様書への組込みにあたっては、必ず法務確認を行います。

第 1 条（目的）

本特約は、甲が乙に委託する業務において発生し得る顧客対応リスクを適切に管理し、受託業務に従事する者の安全、尊厳および就業環境を確保するとともに、適正な顧客対応を継続するため、甲乙の役割分担、記録、報告および協議事項を定めることを目的とする。

第 2 条（定義）

本特約において「顧客対応リスク」とは、顧客、利用者、取引先、関係者等からの言動により、受託業務の適正な遂行、対応者の就業環境、委託元の信用または法的・広報上の対応に影響を及ぼすおそれのある事案をいう。「カスタマーハラスメント疑い事案」とは、顧客等の要求内容または手段・態様が社会通念上相当性を欠くおそれがあり、対応者の就業環境を害するおそれのある事案をいう。

8. 周知ツール／顧客向け文案

文案	内容
8-1. 録音告知ガイダンス（標準）	この通話は、応対品質の向上、内容確認、トラブル防止、ならびに適切な就業環境の確保のため、録音させていただく場合があります。あらかじめご了承ください。
8-2. 録音告知ガイダンス（短縮）	この通話は、応対品質向上および内容確認のため録音させていただく場合があります。
8-3. 顧客向けカスハラ防止お願い文	当窓口では、お客様からの正当なご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービス品質の向上に努めております。一方で、暴言、威圧的な言動、脅迫、長時間にわたる拘束、同一内容の過度な反復、不当な要求等により、対応者の就業環境が害されるおそれがある場合には、対応を中断または終了し、必要に応じて委託元企業・関係部署と連携して対応させていただく場合があります。
8-4. 業務委託先スタッフ保護を含む周知文	当窓口の対応業務は、委託元企業の業務を受託するサンクネットのスタッフが担当する場合があります。委託元企業と連携し、対応者の安全と適切な就業環境の確保に努めております。
8-5. 電話対応中の注意喚起文	恐れ入りますが、暴言や威圧的な発言が続く場合、これ以上の対応を継続することが困難となります。冷静にお話しいただきますようお願いいたします。
8-6. 通話終了予告文	先ほどお願いしましたが、暴言・威圧的な発言が継続しております。このまま改善いただけない場合、本通話は終了させていただきます。
8-7. 通話終了文	適切な対応を継続することが困難な状況のため、本通話はこれで終了させていただきます。必要な内容は記録し、関係部署へ共有いたします。
8-8. 反復問い合わせ対応終了文	同一内容については、既に当社から回答済みであり、現時点で追加のご案内はございません。今後同一内容のご連絡をいただいた場合、回答を差し控える場合があります。
8-9. 過剰要求への回答文	ご要望の内容は確認いたしましたですが、契約・規約・保証範囲を超える対応についてはお受けいたしかねます。対応可能な範囲については、改めてご案内いたします。

8-10. SNS・誹謗中傷注意文	事実と異なる投稿、対応者個人への誹謗中傷、個人情報を含む投稿等については、必要に応じて関係部署と連携し対応いたします。
-------------------	---

9. 記録・報告様式

9-1. カスハラ疑い事案 初期記録票

項目	記載内容
事案 ID	例：KSR-YYYYMM-001
受付日・発生日時	YYYY/MM/DD HH:MM
業務名・チャネル	電話、メール、チャット、修理受付、CS 等
対応者・管理者	担当者名、SV 名
相手方区分	顧客、利用者、取引先、加盟店、家族等
事案概要	何が起きたかを客観的に記載
相手方の要求	返金、補償、謝罪、対応継続、担当者指定等
問題となる言動	暴言、威圧、脅迫、長時間拘束、反復、SNS 示唆等
企業側落ち度可能性	商品不良、説明不足、対応遅延、契約不備等
証跡	録音、メール、ログ、画面キャプチャ等
重大度	レベル 0～5
サンクネット対応	注意喚起、担当者交代、SV 対応、記録、報告等
委託元判断事項	補償、警告、対応制限、法務相談等
スタッフ保護措置	休憩、交代、再対応回避、面談等

9-2. 重大事案速報メール文

9-3. 月次レポート構成

10. 委託元判断依頼書

11. 研修資料／周知資料

11-1. スタッフ向け研修アジェンダ

章	内容	時間目安
1	カスハラ対策の目的：顧客排除ではなく、正当苦情の尊重とスタッフ保護の両立。	10 分
2	正当な苦情・強い苦情・カスハラ疑いの違い。	20 分
3	電話・メール・チャット別の注意喚起、記録、終了基準。	30 分
4	事案記録票の書き方、証跡保存、委託元報告基準。	30 分
5	ロールプレイ：長時間通話、暴言、過剰補償要求。	40 分
6	スタッフ保護と相談ルート。	10 分

11-2. 管理者向け研修アジェンダ

章	内容	時間目安
1	重大度ランク判定と委託元報告基準。	20 分
2	スタッフ保護措置と二次被害防止。	20 分
3	重大事案速報票・月次レポート作成。	30 分
4	委託元判断事項と責任分界。	30 分
5	ケース演習：脅迫・SNS 晒し・対応拒否判断。	40 分

12. 導入チェックリスト

13. 業務別対応・想定事例

14. 整備物一覧

分類	整備物	形式	目的
基準	判断基準、重大度ランク、報告基準、責任分界、対応終了基準、証拠保存基準、スタッフ保護基準、合理的配慮基準	Excel/Word	運用判断の統一。
周知	録音告知、顧客向けお願い文、業務委託先スタッフ保護文、注意喚起文、通話終了文、SNS 注意文	Word/Excel	顧客・利用者への事前説明。
契約	BPO 契約カスハラ特約、委託元判断事項、費用条項、証拠共有条項	Word/Excel	委託元との責任分界明確化。
運用	事案記録票、重大事案速報票、月次レポート、導入チェック、研修記録	Excel/Word	日常運用と証拠化。
説明・研修	サービス説明資料、導入説明、スタッフ研修、管理者研修	PowerPoint	営業・委託元説明・社内教育。

15. 参考資料・出典管理

本資料の運用にあたっては、最新の法令・指針・行政資料・委託元の業務仕様を確認します。以下は作成時点で特に参照すべき公的資料です。

機関	資料名	確認ポイント	URL
厚生労働省	職場におけるハラスメントの防止のために	カスハラ防止措置の義務化、指針公布。	https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/seisaku06/index.html
厚生労働省	あかるとい職場応援団 カスタマーハラスメントとは	定義、正当な申入れとの区分、電話・SNS 等も含むこと。	https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/foundation/harassment_list/customer-hara/
厚生労働省	業種別カスタマーハラスメント対策の取組支援	企業マニュアル、ポスター、研修動画、策定手順の参考。	https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/countermeasure/customer_hara_industry/
東京都	カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル	マニュアルひな形、方針・判断基準・体制整備の参考。	https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuharamanual/index.html

個人情報保護委員会	通話録音 FAQ	通話録音と個人情報、利用目的の通知/公表、録音告知実務の参考。	https://www.ppc.go.jp/all_faq_index/faq1-q1-10
-----------	----------	---------------------------------	---