カスタマーハラスメントの規定例（就業規則）

このサイトの規定例です。会社の就業規則の条番号・用語に合わせて直して使います。

第15条の2（顧客等の言動への対応）

会社は、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の会社の事業に関係を有する者（以下「顧客等」という。）の言動であって、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの（以下「カスタマーハラスメント」という。）には毅然とした態度で対応し、従業員を保護する。

2　カスタマーハラスメントの内容、会社があらかじめ定める対処の内容及び特に悪質と考えられるものへの対処の方針は、別に定めるカスタマーハラスメント対応マニュアルに記載し、管理監督者を含む従業員に周知する。

3　従業員は、他の事業主が雇用する労働者に対し、カスタマーハラスメントに当たる言動をしてはならない。

4　会社は、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を定めて従業員に周知し、相談窓口の担当者は、相談の内容や状況に応じて適切に対応する。

5　会社は、相談があったときは、事実関係を迅速かつ正確に確認し、カスタマーハラスメントが生じた事実が確認できたときは被害を受けた従業員に対する配慮のための措置を行い、あわせて再発防止に向けた措置を講ずる。

6　会社は、相談への対応及び事後の対応に当たり、相談者等のプライバシーを保護する。

7　会社は、従業員がカスタマーハラスメントに関し相談をしたこと又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として、解雇その他不利益な取扱いをしない。

既にあるハラスメントの条に加える場合

（第〇条　ハラスメントの禁止）に、次の項を加えます。

〇　会社は、顧客等の言動であって、従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの（カスタマーハラスメント）には毅然とした態度で対応し、従業員を保護する。

〇　カスタマーハラスメントの内容、会社があらかじめ定める対処の内容及び特に悪質と考えられるものへの対処の方針は、別に定めるマニュアルにより従業員に周知する。

〇　カスタマーハラスメントに関する相談は、ハラスメントの相談窓口で受け付ける。会社は、相談者等のプライバシーを保護し、相談をしたこと又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いをしない。