

カスタマーハラスメント対応マニュアル	備考
(目的) 第1条 本マニュアルは、公益財団法人公益法人協会（以下、この法人という）におけるカスタマーハラスメントへの対応、行為別の対応例、相談窓口、相談対応の手順などを規定する。	東京都 TOKYO はたらくネット 「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」参照引用。以下同じ。
(カスタマーハラスメントの定義及び基本方針) 第2条 カスタマーハラスメントの定義及び基本方針は、「カスタマーハラスメントの基本方針」に定める。	ひながた「2 カスタマーハラスメントの定義」
(カスタマーハラスメントへの対応) 第3条 この法人では、「カスタマーハラスメントの基本方針」に基づき、役職員等の就業環境が害されるような顧客等による著しい迷惑行為があった場合、組織として毅然とした対応を行う。 2 カスタマーハラスメントの判断に当たっては、要求態様、要求内容、時間・回数・頻度に着目し、役職員等の就業環境を害する行為であるか検討する。 3 個別の事情を十分に配慮し、真摯かつ丁寧に対応したにも関わらず、著しい迷惑行為が収まらない場合、現場監督者を含め、以下のとおり、組織的な対応に移行する。 (1) 一次対応（現場職員等） ・迷惑行為が続く場合、行為の中止を求めるとともに、対応を中断の上、複数人での対応、やり取りの記録（録音含む）を行う。 ・カスタマーハラスメントの可能性がある判断した場合、管理者に報告の上、対応の中止を含めた方針を相談する。 (2) 二次対応（管理者） ・一次対応者からの報告を踏まえ、顧客等からも聞き取りを行う。 ・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を代わる。 ・一次対応者と顧客等を引き離し、安全を確保する。 ・「組織としての回答であること」「説明を尽くしていること」「これ以上の議論はできないこと」を顧客等に伝達する。 ・このまま対応を継続すると業務に支障が生じると判断した場合、対応の中止を検討する。	ひながた「5 カスタマーハラスメントへの対応」 (1)「カスタマーハラスメントの判断」 (2) カスタマーハラスメントへの対応の流れ 膠着状態に陥って対応を中止す

カスタマーハラスメント対応マニュアル	備考
(3) 警告・退去の命令 ・管理者は、膠着状態に陥って 30 分を目安に対応を中止し、顧客等に伝達する。それでも迷惑行為が続く場合、警告の上、退去を命令する。 ・顧客等が暴力を振るおうとしている場合は、その時点で対応を中止し、退去を命令する。 ・それでもなお、顧客等が退去しない場合、最終警告の上、従わない場合は警察への通報を検討する。 (4) 警察との連携 ・カスタマーハラスメントは、違法性のある迷惑行為であれば刑法等に抵触する。こうした違法性のある迷惑行為が見られた場合、警察と連携して厳正に対処する。 ・なお、暴力行為や器物破損など、身の危険を感じた場合は、その時点で速やかに警察に通報する。	る時間の目安を「30分」とする。 (3) 警察との連携
(行為別の対応例) 第4条 以下の行為別に、具体的な対応例を示す。 (1) 暴言 ・暴言で返すことなく丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応する。 ・怒声を発し、周囲の客に恐怖感等を生じさせる場合、怒声を抑えて冷静に発言するよう注意を促す。 ・不用意な発言をしないよう細心の注意を払い、発言は必要最小限にとどめる。不必要な議論に立ち入らない。 ・迷惑行為であることを明確に伝え、対応できない旨を伝える。 ・それでもなお暴言が繰り返される場合、対応を打ち切る。 ・録音・録画・対応記録などを残し、事後に検証できるようにする。 (2) 執拗な要求 ・同じ要求が何度も繰り返された場合、早い段階でこれ以上対応できない旨を明確に伝える。 ・「30分」を超過した場合、警察に相談する旨を明確に伝える。 ・顧客等が聞き入れない場合、管理者に報告し、管理者から顧客等に最終的な退去要求をする。 ・それでもなお聞き入れられない場合、管理者から警察に通報する。	(4)行為別の対応例 スクリプト例 「(例) これ以上お客様とはお話できません。」 「(例) そのような対応はできかねます。」

カスタマーハラスメント対応マニュアル	備考
(3) 土下座の要求 ・ 暴言で返すことなく丁寧な言葉を用いて冷静・沈着に対応する。 ・ 明確に迷惑行為であることから対応できない旨を伝える。 ・ 録音・録画・対応記録などを残し、事後に検証できるようにする。 ・ 顧客等が聞き入れない場合、管理者に報告し、管理者から顧客等に最終的な退去命令をする。 (4) 暴行 ・ 刑法第 208 条の暴行罪に該当するため、管理者の判断を待つことなく、ただちに警察に通報する。 ・ 更なる暴力行為や他の客や就業者への危害が及ぶ可能性があるため、管理者を含め、複数人で対応する。 ・ 録音・録画・対応記録などを残し、証拠として提出できるようにする。 (5) 高圧的な言動 ・ 曖昧な発言又はぶれた発言は避けるとともに、早く解決を図ろうとして、その場逃れの安易な妥協をしない。 ・ 誤った発言をした場合、速やかに明確に訂正する。 ・ 顧客等が自らの主張を一方的に強弁し、又は他社の事例を引き合いに不当な要求を行っても、明確に拒否する。事実関係が不明なまま要求を認めない。 (6) 長時間の拘束 ・ 顧客等から何度も同じ主張が繰り返され、堂々巡りの状況が続いた場合、対応を打ち切る旨を伝える。 ・ 「30 分」を超過した場合、要求に応じられない旨を伝え、対応を打ち切る（電話を切る）。 (7) セクシャルハラスメント ・ 顧客等に性的な言動で不快になった旨を明確に伝える。 ・ 顧客等に全くセクハラ意識がない場合、例えば、厚生労働省などで提示されている性的な言動の例を示し、こうした言動をしないよう伝える。 ・ 顧客等が言動を改めない場合、その場でサービスの提供を打ち切る旨を伝え、速やかに管理者に報告する。	「(例) そのような対応はできません。」
(相談窓口)	ひながた「6 社内の体制」

カスタマーハラスメント対応マニュアル	備考
第5条 この法人においては、カスタマーハラスメントに関する相談を受け付ける窓口を、公益通報保護規程第4条に基づくヘルプライン窓口の総務部長とする。 (2) 相談窓口の受付担当者は、相談者や相談内容に係る者のプライバシーや名誉を尊重し、知り得た事実の秘密を厳守するとともに、相談等を理由に不利益な取扱いをしてはならない。	相談窓口は、公益通報者保護に関する規程第4条(3)「その他の事項に関する通報等 ヘルプライン窓口 総務部長」とする。
(相談対応の手順) 第6条 相談対応者は、以下の手順で相談対応を実施する。 ・相談者から聞き取りを行い、発生時の事実関係を確認する。ただし、フラッシュバックによる二次被害が生じないように、事案に応じて、状況を把握する管理者等に確認する。 ・相談者が証拠（対応記録メモ、写真、録音・録画データ等）を保有していれば、内容を確認する。 ・客観的な証拠等に基づき、顧客等の要求内容の妥当性、要求態様の相当性などを検討し、カスタマーハラスメントに当たる行為か判断する。 ・カスタマーハラスメントと判断した場合、第3条カスタマーハラスメントへの対応に基づき、対応の中止や警察への通報など、適切な対応方法を指示する。 ・カスタマーハラスメントではないと判断した場合、通常のクレーム対応として、適切な対応方法を指示する。 ・顧客等からの暴力やセクシャルハラスメントなど、緊急性を伴う状況を確認した場合、管理者または相談対応者が対応を代わり、顧客等から従業員を引き離す。また、状況に応じて警察や弁護士と連絡を取りながら、安全を確保する。	ひながた「6社内の体制」 (1) 相談窓口の設置 ③ 相談対応の手順
(相談対応者の留意事項) 第7条 相談対応者は、以下の事項に留意して相談対応を実施する。 ・初期対応が非常に重要であり、適切、迅速に対応する。 ・相談者にプライバシーを保護し不利益な取扱いをしない旨を伝える。 ・相談者が対面の相談を望まない場合、他の方法を教示する。 ・相談者の心身の状況に配慮するとともに、話に真摯に耳を傾け、意向に沿いながら、詰問にならないよう丁寧に聞く。 ・相談者にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、この産業医、専門家に相談対応を依頼する。	ひながた「6社内の体制」 (1) 相談窓口の設置 ④ 相談対応者の留意事項

カスタマーハラスメント対応マニュアル	備考
・相談者が顧客等からセクシャルハラスメントを受けた事案の場合、相談者の希望に応じて同性の相談対応者が対応する。 ・事案に応じて、相談対応者のみで対応することが難しいと判断した場合、総務部または顧問弁護士に相談する。	
(再発防止の取組) 第8条 カスタマーハラスメントの発生後、再発防止に向けて、役職員等に向けメッセージを発信するとともに、事例の検証と問題点等を改善するための取組の検討、研修の実施、取組の見直し等を実施する。	ひながた「6社内の体制」 (2)「再発防止の取組」
(改廃) 第9条 本マニュアルの改廃は、理事長決裁とする。	
附則 本マニュアルの施行日は、令和8年10月1日とする。	