

# 一般社団法人予防健康協会

## カスタマーハラスメント防止対策マニュアル

---

### ① カスタマーハラスメント対策マニュアル作成の目的

本マニュアルは、職員が不当な要求や暴言等から守られ、安心して業務に従事できる環境を確保することを目的としています。同時に、利用者に対しても公平・誠実な対応を行うことで、組織全体の信頼と健全なサービス提供を維持します。

さらに、当法人は東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（2022年施行）の趣旨を踏まえ、利用者・職員双方にとって安全で健全な環境を守ることを責務としています。

### ② カスタマーハラスメントの定義

本マニュアルにおけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）とは、利用者や取引先等による以下のような社会的に不相当な言動・態度・要求が繰り返され、職員の尊厳や安全を脅かす行為を指します。

- 怒鳴る、威圧する、侮辱する
- 過剰かつ執拗な謝罪や補償の要求
- 不当な理由での長時間拘束
- 差別的・性的な言動
- 暴力的行為、身体への接触、物を投げる等

これらは他の利用者へのサービス提供にも悪影響を及ぼすため、明確に禁止します。

### ③ カスタマーハラスメントに対する基本方針

当法人は、東京都カスタマーハラスメント防止条例の趣旨を踏まえ、以下を基本方針とします。

- 職員の尊厳・安全を守る
- 利用者・取引先との健全な信頼関係を維持する
- 公平かつ誠実な対応を行う

## ④ 顧客対応の考え方

誠実・丁寧な対応を基本としつつ、不当要求や暴言に対しては毅然とした態度で臨みます。一部の不当な要求に屈することは、他のお客様の安心と信頼を損なうため、全体の公平性を優先します。

## ⑤ カスタマーハラスメントへの対応

職員が不当要求や暴言を受けた場合は、一人で抱え込まず必ず上司や本部に相談します。カスハラと判断される場合は、毅然とした態度で対応し、必要に応じて対応中止・退室・記録化・本部対応へ移行します。

判断に迷った場合は次の基準を確認します。

- 和を保っているか
- 職員が笑顔でいられるか
- 他のお客様にとって公平か

### 具体的対応例

- 暴言を受けた場合：「他のお客様にも安心してご利用いただけるよう、落ち着いてお話しいただけますか？」
- 長時間拘束された場合：「ご意見は何いありますが、他のお客様のご対応もございますので、後ほど改めてご連絡します。」
- 不当な謝罪要求があった場合：「誠実に対応しております。いただいたご意見は組織で共有し、改善に活かします。」

### 相談・報告の流れ

1. 一次対応者が冷静に対応し、詳細を記録する
2. 直ちに現場責任者へ報告
3. 困難または継続する場合は法人本部・顧問弁護士と連携
4. 必要に応じて警察・行政等へ相談
5. 全社で情報共有し、再発防止策を検討する

## ⑥ 社内体制整備

- 各事業所にカスハラ相談窓口を設置
- 管理職・法人本部・顧問弁護士・産業医と連携
- 必要に応じて警察・行政と連携
- 年次研修とマニュアル更新を実施

## 職員研修・教育

- 新入職員へ必ず本マニュアルを研修内容に組み込む
- 年1回以上、事例検討やロールプレイを含む実践研修を実施する
- マニュアルは全職員が随時アクセスできるよう整備する

## ⑦ 企業間取引での対応

当法人は、取引先企業との関係においても、過度な要求・威圧的言動・不当な取引条件の押し付け等を「カスタマーハラスメント」と認識します。

対応の基本は以下の通りです。

1. 担当者が一人で抱え込まず、上司・本部に報告
2. 必要に応じて契約内容を精査し、文書で対応
3. 継続的な不当要求がある場合は契約見直し・法的対応を検討

## 最後に

一般社団法人予防健康協会は、理念に基づくカスハラ防止の取り組みにより、職員が安心して笑顔で働ける環境を守ります。一人を守ることは「人の和」を守ることにつながり、組織全体の成長とお客様の信頼につながります。本マニュアルを全職員が共有し、日々の実践を通じて安全で健全な職場を築いていきます。

制定日：2025年9月1日

一般社団法人予防健康協会 代表理事 高橋 映治 印