

東京都カスタマーハラスメント防止対策マニュアル

制定日：令和 8 年 3 月 1 日

周知日：令和 8 年 3 月 3 日

1. 目的

本法人は、令和 7 年 4 月 1 日施行の東京都カスタマー・ハラスメント防止条例に基づき、職員が安心して業務に従事できる環境を整備することを目的として本マニュアルを制定する。

2. カスタマーハラスメントの定義

- ・ 暴言・威圧的言動
- ・ 人格否定発言
- ・ 長時間拘束
- ・ 業務範囲を超える要求
- ・ 脅迫・暴力行為
- ・ SNS 等での誹謗中傷の示唆

3. 基本方針

1. 職員の尊厳を守る
2. 不当要求には応じない
3. 個人で抱え込まず、組織として対応する
4. 必要に応じ警察等関係機関へ相談する

4. 対応手順

- ① 単独対応を避け、管理者へ報告する
- ② 事実を記録する（日時・内容）
- ③ 書面对応へ切替える
- ④ 改善が見られない場合は対応を終了する

5. 体制

責任者：管理者

相談窓口：管理者

記録様式：カスハラ対応記録票

6. 実践的取組

当法人は、カスタマーハラスメント対策として録音機器を導入し、必要に応じ記録を行う体制を整備する。

カスタマーハラスメント対応記録票

■ 発生日時： 年 月 日

■ 相手氏名（又は属性）：

■ 発生場所：

■ 内容詳細：

■ 対応内容：

■ 録音の有無： 有 ・ 無

■ 今後の対応方針：

■ 管理者確認：

■ 確認日：