

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

一般社団法人マンション計画修繕施工協会（以下「当協会」といいます）は、全役職員（派遣等を含む、以下「職員等」といいます）が安心して業務に従事できる環境を確保することが、適切なサービス提供の前提であると考え、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めました。

当協会の職員等の人格を否定する言動に対しては、毅然とした態度で対応し、健全な就業環境を堅持してまいります。

1 カスタマーハラスメントの定義

当協会では、以下のいずれにも該当する行為をカスタマーハラスメントとします。

- ① 会員、相談者、受講者、受験者、閲覧者、取引先、その他当協会の業務に関わる全てのビジネスパートナー（以下「お客様等」といいます）からの社会通念上不相当な言動であること

- ② 当該言動により、職員等の就業環境が害される、または業務の適正な遂行が阻害されるものであること

なお、要求内容の妥当性の有無にかかわらず、その手段・態様が社会通念上不相当である場合はカスタマーハラスメントに該当します。

2 対象となる行為

カスタマーハラスメントに該当し得ると考える行為は、以下のとおりです。

- ① 身体的・精神的な攻撃
- ② 継続的・執拗な言動
- ③ 不当・過剰な要求
- ④ 本部支部事務局等内での威嚇的行為・居座り及び施設の器物損壊
- ⑤ 録音・録画・撮影の強要、SNS等への無断投稿による威圧
- ⑥ その他前各号に準ずる、社会通念上不相当と認められる言動

3 当協会の対応方針

- ① 当協会は、カスタマーハラスメントを含むいかなるハラスメントも一切容認しません。
- ② カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応をお断りする、通話・面談を終了する、来訪をお断りする等の措置を講じます。
- ③ 悪質な行為に対しては、警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含む厳正な対応を行います。
- ④ 対応の記録（通話録音、面談記録、書面・メール等）を保存し、事案の把握・再発防止に活用します。

4 職員等への取組み

- ① 職員等が安心して業務に従事できるよう、相談窓口の設置、初期対応マニュアルの整備、対応者を一人にしない体制、上長・複数対応への切替えルールを整えます。
- ② 被害を受けた職員等に対し、心身のケア、業務からの一時的な離脱、必要に応じた外部相談・医療機関の紹介など、適切な支援を行います。
- ③ カスタマーハラスメントに関する研修及び情報共有を継続的に実施し、対応力の向上を図るとともに、職員等自身がいかなるハラスメントの行為者にならないよう、意識の徹底を図ります。

5 本方針の見直し

当協会は、社会情勢・関係法令・厚生労働省ガイドライン等の動向を踏まえ、本方針を継続的に見直し、必要に応じて改定します。

2026 年 11 月 1 日制定

一般社団法人マンション計画修繕施工協会