

2026年10月1日から

カスタマー・ハラスメント対策が すべての事業主に義務化

今こそ、現場任せにしない「組織としての備え」を。

住宅リフォーム業界の 実務に合わせた 対応マニュアルを作成しま した

正当な苦情・ご要望には誠実に対応しながら、
社会通念上許容される範囲を超えた言動から就業者を守
るための実践資料です。



用途に合わせて選べる 2つの版

1

正規版マニュアル

経営者・責任者・社内体制整備向け

業界特有の事情・判断基準
未然防止、発生時・発生後の対応
場面別対応、関係法令、チェックシート

2

簡易版マニュアル

現場での共有・研修・掲示向け

基本方針のひな形
対応フローと顧客分類
初期行動ガイド、場面別対応例

まずは、この3点から着手してください

01

基本方針を定める

自社の姿勢と、就業者を
守る方針を明文化

02

相談・報告ルート を整える

一人で抱え込まず、責
任者へつなぐ仕組みを整
備

03

対応手順を共有す る

記録、複数人対応、対応
中止、警察等との連携を
確認

添付の「正規版」「簡易版」を、加盟団体の皆様から会員事業者へご周知ください