カスタマーハラスメントに関する対策規程

〇制　定（令和７年３月１９日理事会）

社会福祉法人

大　川　市　福　祉　会

社会福祉法人大川市福祉会カスタマーハラスメントに関する対策規程

（カスハラの定義）

第1条　カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）は、当法人では次のように定義する。

（1）加害者が部外者であること。当法人役員等または関係者はここでは該当しない。

（2）当法人の顧客や登録者又は利用者などの第三者がその立場の優位性を盾にクレーマー行為等を行うことにより、職員がその被害に遭っていること。

（3）クレーマー行為とは、主に「暴言」、「説教」、「権威的な態度」、「屁理屈」、「自己論の押し付け」等を指す。

（4）クレームとは「顧客側の勘違い」、「嫌がらせ」、「サービスの不満」、「不機嫌による八つ当たり」、「正論をもっての追い詰め」、「複数回繰り返されるメール投稿や電話」などを含む誹謗中傷をいう。

（5）クレーム及びクレーマー行為は悪意の有無は問わないものとする。真偽・善悪・正誤を問わず、職員が心身の危険性を感じた時点で本規程のカスハラに分類される。

（本規程の目的）

第2条　この規程は、社会福祉法人大川市福祉会苦情対応規程第１条の目的及び、虐待防止対応規程第１条の目的である「法人事業の利用者の権利擁護」、「事業の迅速な改善」、「法人事業に対する社会的な信頼の向上」について十分な配慮をもって対応するもととする。

特に、「利用者の権利擁護」を図ることについては、利用者の意思決定を最優先とする。

２　当法人サービス内容またはその実施に異議異存並びに不平不満を含む申し立てや問い合せが部外の第三者より行われ精神・肉体を含む攻撃性や危険性を有していると判断した際は、その対応を職員が拒むことを許可する。

３　一般的な会話を逸脱したクレームまたはクレーマーの類であると対応者が判断した場合、そのハラスメント攻撃から職員の心身安全を保守することを目的に本規程を定めるものとする。

４　労働安全衛生法の遵守の観点からそれら電話・メール・FAX・手紙・会話等への対応または返信や回答は行わないことを徹底するための対応マニュアルも本規程内に兼ねて定めるものとする。

（カスハラの認定）

第3条　職員が当法人の定めるカスハラ審査基準（別紙）に三項目以上該当して被害を被り、心身の苦痛を受けていると感じた場合には、本規程のカスハラが発生していると認定し、下記のマニュアルに則り対応を実行することができる。

2　緊急時においては、上司の許可は不要とし、自己の判断にて自己の心身を保守することを最優先に考え、すみやかに第4条に定める対応並びに防御に移行することができる。

3　カスハラ審査基準（別紙）は、職員等からの要請・要望をもって適宜、追加・修正・補足・削除することができる。

ただし、本部長が管理するものとし、変更があった場合は最新バージョンを全職員へ周知しなければならない。

（カスハラ対応マニュアル）

第4条　カスハラと認定し、職員が自己の対応力では対処並びに防衛できないと判断した際は、以下マニュアルに則り対応を取ることができる。

（1）「当法人の定めるカスハラ基準に達していると判断されたため、これ以上のご対応は出来かねます。」旨を相手に必ず宣言すること。

（2）電話の場合は相手の同意を得ることなく、すみやかに通話を終了することができる。メールや手紙の場合は以降の返信を停止することができる。対面の場合はすみやかにお引き取り頂き対応を拒絶することができる。

（3）カスハラ対応を実行したことを上司に報告し、すみやかに法人内にて情報共有に努めるものとする。加害者の氏名、特徴、被害内容を他職員に周知するものとする。

（4）同一加害者からのリピートについては、前回対応した担当者以外の者が対応することとし、 その際は上記手順（2）から開始することができる。

（5）会話内容はカスハラの危険性を感じた際にはすみやかに録音する。

（6）対応については、事業所内で共有し、ハラスメントを受けた職員や問題に気付いた職員や報告を受けた管理者が一人で抱え込まないような体制づくりを構築するものとする。

（カスハラ対応体制づくり）

第5条　カスハラ対応の組織として、本部長・施設長を中心に早急に対応するとともに、事例の認定・再発防止・職員への配慮・契約解除等に関することについては、苦

情処理対応を含めた第三者委員会を開催し、併せて関係機関への相談・報告を行うものとする。

（上司の労働安全衛生保守義務）

第6条　カスハラ対策を実行した職員の上司は、被害やカスハラ対策に理解を示さなければならない。また、職員の生命の危機に瀕する重大な事件が起きたことを認識し、カスハラ対策を講じた職員に対して不利益な取り扱いや評価をすることを禁じるものとする。併せて以下の趣旨を職員に発しカスハラ対応を咎（とが）めたり、躊躇（ちゅうちょ）させる指導をした場合は、懲戒処分の対象とする。

（1）加害者が利用者の保護者であることからの忖度による抑止

（2）障がい者施設で働く者としての我慢の強要

（3）カスハラ行為に対する消極的態度

（4）事を穏便に済ませようとする発言・指示

（カスハラの事前対応と実際）

第7条　法人としての「基本方針」・「基本姿勢」を明確化し、相談対応体制づくりを構築するものとする。

2　実際にカスハラが起こった場合の対応として、事実関係の正確な確認と早急な事案への対応を行うものとする。

3　対応した職員への配慮措置を最優先とし、相談の場を設けるなど、メンタル不調への対応を実施する。また、相談者のプライバシー保護に努めるとともに、不利益取り扱いをしない旨を共有するものとする。

（契約解除）

第8条　ハラスメントを理由とする契約解除は、「正当な理由」が必要であることを認識するとともに、日頃から契約解除に至らないような努力・取組を事業所として、まず行うことが必要である。

（教育・研修）

第9条　「基本方針」・「基本姿勢」を踏まえ、利用者対応マニュアルの作成・ケース別具体例・対処方法の整理等、職員の採用時や定期的な研修の場を通して、職員への研修を含めた周知・啓発を図るよう努めるものとする。

（再発防止対策義務）

第10条　カスハラ対策が実行された場合、その職員の上司は再発防止のために、根本となる原因の追究や一層のサービス提供の改善について努めなければならない。

その際、本規程第2条の社会福祉法人大川市福祉会苦情対応規程第1条の目的に配慮しなければならい。

2　再発防止のための取組として、事例の蓄積を踏まえた事前準備のアップデートを行うものとする。

（本規程の公開）

第11条　本規程は当法人の社会福祉法人大川市福祉会SNS運用管理規程第6条に附随するものとして、ホームページ等を通じて一般に公開するものとする。

附　則

令和7年3月19日理事会の決議の日から施行する。

カスタマーハラスメント審査基準

令和7年3月18日現在

以下項目は当社においてはハラスメント事項と捉え、三項目以上の該当をもってカスハラと認定することができる。 また、話し口調がおだやかかどうか、言っていることが正論であるかどうかはカスハラ認定の判断に左右されないものとする。また、カッコ書きのキーワードが発言として出た場合もカスハラの一項目とみなすことができる。

カスハラに該当する様態・言動	カスハラに該当する具体的な発言
(1)反復・時間的拘束型	
・暴言・怒鳴る、声を荒げる	「もう一度、言うよ、ちゃんと聞けよ」
・説教、サービスの不満への過剰な不平	「何度言わせるのか」
・長時間(10 分超)にわたる苦情の繰り返し	「俺には時間がないんだ」
・単一事項に 5 分以上粘着繰り返し叱責	
・軽微な損害に対する必要以上の執着行為	
(2)暴言・威嚇・脅迫型	「覚えてろよ」
・金銭の要求	「今からそちらに行くから」
・謝罪したにもかかわらず更なる謝罪の要求	「責任者から電話させろ」
・執拗な責任追及	「反省してないだろ、誠意が感じられない」
・暴力、恐喝、嫌がらせ	「具体的に何をどう責任取るのか答えろ」
・不機嫌による八つ当たり	「この電話の通話料を払え」
(3)権威型	「こちらは訴えたっていいんだよ」
・権威的な態度	「今から謝罪に来い」
・屁理屈、自己論の押し付け	「口の利き方がなってない」
・人格否定	「私間違ったこと言ってますか？」
・正論をもっての追い詰め	「お前バカか？」
(4)SNS・ネット等での誹謗中傷型	「下っ端では話にならない、上の者を出せ」
・複数回繰り返されるメール投稿や電話	「どう改善したか書面で連絡しろ」
・アンチテーゼによる誹謗中傷	「〇〇すれば許してやる」
(5)その他	「許してやるから夜食事に付き合え」「SNS に悪評書き込んでやるぞ」
・事務所(敷地内)への不法侵入	「(個人情報)を教えろ」
・正当な理由のない事業内への立ち入り	
・セクシャリティな要求や発言、行為	
・プライベートな交際要求	

カスタマーズハラスメントに対する基本方針

令和7年3月18日
社会福祉法人大川市福祉会

事業所における利用者やそのご家族等による職員へのハラスメントにより、職員の皆さんが傷つくことはあってはなりません。

そのために、私たち法人は、ハラスメントの予防のための取組、発生した場合の対応や対策をしっかりと講じ、職員の皆さんが安心・安全に働くことができるように環境を整えます。

その結果、ご利用者に適切なケア・支援サービスを提供し、やりがいのある職場を構築していきます。

その取組として、以下を実践してまいります。

〇ハラスメントを予防するための取組

・ハラスメントを防止するために必要な情報等を職員の皆さんに提供します。

〇ハラスメントが発生した場合の対応と対策

・ハラスメントが発生した場合に、すぐに上司に報告・相談ができる体制と環境を整えます。

・他の職員がハラスメントを受けた場合に、職員全員でカバーし合える環境をつくります。

〇ハラスメント防止に向けて、職員の皆さんにお願いしたいこと

・ハラスメントを受けたと少しでも感じたら、一人で我慢や対処しようとせずに、すぐに上司に報告・相談してください。他の職員がハラスメントを受けている場面を目撃した場合も同様に上司に報告・相談してください。

・ハラスメントとその予防のための取組を日々実践してください。

・ハラスメントの予防・対策に関連する事象の研修を積極的に受講してください。