

カスタマーハラスメント対応規程

社会福祉法人アンダンテ

目次

第1条 (目的)	1
第2条 (定義)	1
第3条 (基本方針)	1
第4条 (法人の責務)	2
第5条 (職員の責務)	2
第6条 (発生時の対応)	2
第7条 (記録・証拠管理)	2
第8条 (相談体制及び職員保護措置)	3
第9条 (法的対応方針)	4
第10条 (教育・研修)	4
第11条 (再発防止)	4
第12条 (その他)	4
附則	5・6

第1条（目的）

本規定は、利用者・保護者・関係者等による暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下、カスタマーハラスメント）から職員を保護し、全ての職員が安心して職務に専念できる環境を提供することを目的とする。

第2条（定義）

1 本規定において「カスタマーハラスメント」とは、利用者・保護者・関係者等が当法人または職員に対して、権利の行使の範囲を逸脱した言動を行い、職員の人格または尊厳を侵害し、就業環境を害する行為をいう。

2 前項に該当する行為の例は、次の各号に掲げるとおりとする。

- (1) 権利行使の範囲を超えている
- (2) 職員に過度の困惑や不快感を与える
- (3) 業務に重大な支障をきたす、就業環境を害する
- (4) 要求内容が妥当性を欠く
- (5) クレーム・言動を実現する手段・態様が社会通念上相当性を欠く
- (6) 過剰な要求を受ける
- (7) 不当な言いがかりをつけられる
- (8) 長時間（30分以上）の対応
- (9) 暴言、恫喝、理不尽な要求、土下座の強要

第3条（基本方針）

1 当事業所は、利用者・保護者・関係者等との良好な関係を維持し、誠実かつ適切なサービス提供に努める。

2 一方で、職員の人格や尊厳を侵害する言動（暴言、威圧、過度な要求、長時間の拘束、SNS等での誹謗中傷を含む）については「カスタマーハラスメント」として認識し、断固として容認しない。

3 カスタマーハラスメントが発生した場合には、職員の安全と心身の健康を最優先し、速やかに上長・管理者へ報告し、組織として対応する。

4 当法人は、職員が安心して業務に従事できる環境を整備するため、必要に応じて利用者・保護者・関係者等への注意喚起、対応制限、契約解除等の措置を講じる。

5 本方針は、職員の人権を尊重し、健全な職場環境を維持するためのものであり、利用者・保護者・関係者等との信頼関係をより良くすることを目的とする。

6 苦情やクレームのうち、次の各号のいずれかに該当する場合はカスタマーハラスメントと判断する。

- (1) 要求内容が妥当性を欠く場合
- (2) 要求手段や態様が社会通念上相当性を欠く場合

(3) 職員の業務に重大な支障を与える、又は就業環境を害する場合

7 利用者の介護・支援拒否や抵抗については、個別の状況を慎重に判断し、カスタマーハラスメントとは区別して対応する。

第4条（法人の責務）

1 法人は、労働契約法第5条における「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする」に基づき、職員の生命及び身体等の安全を確保しつつ、安心して働くことができる職場環境を整備する責務を負う。

2 法人は、カスタマーハラスメントの防止、発生時の適正な対応及び再発防止に努めるものとする。

第5条（職員の責務）

1 職員は、利用者・保護者・関係者等から不当な言動を受けた場合には、冷静に対応し、速やかに上司又は管理者に報告しなければならない。

2 職員は、誠実かつ適切な初期対応を行い、状況を正確に把握し事実確認をして、感情的な対立を避けるよう努めるものとする。

第6条（発生時の対応）

1 カスタマーハラスメントが発生した場合、職員は次の対応を行う。

(1) 毅然とした態度で対応することや、合理的かつ理性的な対話を試みること。

(2) 丁寧な話し方で冷静に対応し、より良い関係構築を目指すこと。

(3) 必要に応じて記録（録音・メモ等）を残し、解決のみに利用すること。

(4) 繰り返される不相当な行為には一人で対応せず、複数名で組織的に対応すること。

(5) 対応できない要求に対しては、その旨を正確に伝えること。

(6) 危険が予想される場合は、安全確保を最優先とし、速やかに警察へ通報すること。

2 法人は、発生した事案について事実関係を調査し、必要に応じて弁護士・警察等の関係機関と連携して対応する。

第7条（記録・証拠管理）

1 苦情、クレーム、不当要求、トラブル等が発生した場合、対応者は可能な限り速やかに記入用紙に記録するものとする。マニュアルの別紙用紙を活用する。

2 記録は可能な限り客観的事実を中心に、推測や感情は記載しない。必要に応じて、可能な範囲で発言内容を詳細に記載する。

3 重大案件（暴言の継続、威嚇、器物損壊、警察介入の可能性がある等）は、対応者は即時に管理者・責任者へ報告し、記録作成を優先して行う

4 発言に関連した音声、通話記録、メッセージ、書面、写真、監視映像等は、以下の基準

に従い保存する。

- (1) 電子データ（メールや Google フォーム等）は、USB やサーバーに保存する。ファイル名は「年月日 相手氏名 内容」の形式とし、検索しやすくする。編集・加工は禁止し、必要に応じてコピーを作成し原本は保護する。
 - (2) 紙媒体（手紙・メモ・書類等）は、原本は施錠可能な書庫に保管する。
 - (3) 音声データは、デジタルデータとして保存し、フォルダ内に日付と場所を明記したメモを添付する。必要に応じて、書き起こしを作成する。
 - (4) 監視カメラ映像は、必要部分を切り出して保存し、原本映像の保存方針に従う。切り出し映像は第三者提供時の証拠として活用する。
- 5 記録及び証拠データの保存期間は原則として5年間とする。ただし、係争の可能性があるもの、警察や弁護士等が関わる案件については、処理が完了するまで保存期間を延長する。
- 6 記録及び証拠データは個人情報であるため、取り扱いには十分な注意を払う。使用目的を限定し（法人内での共有・外部機関への相談や報告・情報提供）、記録を私的に持ち出したり、必要に共有することは禁止する。

第8条（相談体制及び職員保護措置）

- 1 法人は、職員が安心して相談できるよう、相談窓口を設ける。相談窓口は、上司、事業所管理者、衛生推進者、産業医等とする。相談者・事実関係の確認に協力した者に対して不利益な取扱いをしてはならない。必要に応じて、外部相談機関を案内・使用する。
- 2 事業所は、心身の完全確保として、カスタマーハラスメントによって職員の心身の安全に支障が生じる恐れがあると判断した場合、職員の安全を最優先に確保するため以下の措置を講じるものとする。
 - (1) 暴言、威嚇、長時間拘束等が発生した場合、対応を速やかに中断させ、職員を安全な場所へ退避させる。
 - (2) 身体的危険が認められる他、またはその恐れがある場合は、管理者が警察への通報を判断し、必要に応じて速やかに通報する。
 - (3) 対応職員が一人で対応しないよう、原則として複数職員での対応や管理者の立ち会いを実施する。
 - (4) 危険度の高い利用者・保護者等との面談は、安全性を確保できる環境で行う。
- 3 対応後に職員が心理的ストレス、動悸、不眠、不安、トラウマ反応等の症状を訴えた場合、事業所は速やかに以下のメンタルヘルス支援・相談体制を行うものとする。（対応マニュアルの相談窓口参照）
 - (1) 管理者または衛生推進者等による面談（状況把握・心身状態の確認）をする。
 - (2) 必要に応じた産業医、外部相談窓口等の専門家への相談を案内・調整をする。
 - (3) 職員が希望する場合の一時的な配置転換、業務軽減の配慮を行う。
 - (4) メンタルヘルス支援は、職員のプライバシーに配慮し、個別の事情が第三者に漏れないよう厳重に扱う。

4 対応後の強い心理的負荷、恐怖心、体調悪化等が認められる場合、管理者は職員に対し、必要に応じて業務からの一時離脱を認めるものとする。一時離脱に伴う職員への不利益取扱い（評価、配置、処遇等）は一切行わないものとする。

5 一時離脱の具体的措置は以下の通りにする。

- (1) 当日の業務から外し、休憩室等で安静に過ごさせる。
- (2) 状況に応じて早退、特別休暇、年次有給休暇の取得を認める。
- (3) 継続的負荷が予想される場合、担当利用者・担当業務の変更を検討する。
- (4) 必要に応じて数日間の休業措置を検討し、医療機関の受診を推奨する。

第9条（法的対応方針）

1 事態の解決が困難な場合、弁護士等の専門家と連携して法的措置を含む適切な対応を検討する。

2 悪質なカスタマーハラスメントに対しては、契約や取引、サービスの提供を拒否または中止する。

3 反社会的勢力による不当要求等に該当する場合は、速やかに通報し、断固たる措置を講じる。

第10条（教育・研修）

法人は、次に掲げる取組を実施する。

(1) カスタマーハラスメントに対する行動指針を、ホームページへ掲載することにより法人内外へ周知すること。

(2) 年1回以上の研修を実施し、全職員に対して知識及び対処方法を習得させること。

(3) カスタマーハラスメントを助長しない職場風土の醸成に努めること。

第11条（再発防止）

法人は、委員会を設置し、定期的な取組の見直し、改善を継続的に行う。発生事例の共有、原因分析及び改善策の検討を行う。また、事例報告・検討会を実施し、法人内で情報共有を行う。

第12条（その他）

1 本規定の運用にあたっては、関係法令及び行政指針に基づき、適宜見直しを行う。

2 本規定に定めのない事例または疑義が生じた場合は、委員会等で協議の上決定する。

附則

本規定は、2026年3月1日に制定し、同日より施行する。

別紙 カスハラ聞き取り表

カスハラ 聞き取り表		記入者	
面談日時	年 月 日() : ~ :	【場所】	
同席者			
対象者	【名前】	【所属】	
事実確認	<p>【相談者との関係】</p> <p>【相談者が主張している事実関係の有無、相違点等】</p> <p>●相談のような言動があったか</p> <p>●いつ、どこで、どのような言動であったか</p>		
行為者の 対応・意向	<p>【なぜ、そのような言動を取ったか】</p> <p>【加害行為の意識の有無】</p> <p>【謝罪等の意思の有無】</p>		
相談後の対応状況	<p>【次回予定日あれば】</p> <p style="text-align: center;">年 月 日()</p>	<p>【相談後の対応状況】</p> <p>【相談者への対応説明事項】</p>	

別紙 カスハラ記録用紙

カスハラ 記録用紙		記入者
発生日時	年 月 日() : ~ :	
発生場所	1.来所 2.メール 3.LINE 4.書面 5.電話 6.その他()	
対応者	【名前】 () 【所属】 ()	
相手方情報	【名前または呼称】 () 【続柄・関係性】 1.利用者 2.保護者 3.代理人 4.その他() 【連絡先】 () 【年代】 () 【その他備考】 ()	
実際に起こったこと	【カスハラの内容】 複数選択可 <input type="checkbox"/> 暴言・侮辱 <input type="checkbox"/> 大声・威圧的な言動 <input type="checkbox"/> 長時間拘束 <input type="checkbox"/> 理不尽・過剰な要求 <input type="checkbox"/> 同じ要求の反復 <input type="checkbox"/> 職員への個人攻撃 <input type="checkbox"/> プライバシー侵害 <input type="checkbox"/> SNS等での誹謗中傷 <input type="checkbox"/> 金銭要求 <input type="checkbox"/> 暴力行為 <input type="checkbox"/> 物的損壊 <input type="checkbox"/> その他()	【具体的な発言・行動内容】 詳細記入すること
第三者・目撃者の有無	<input type="checkbox"/> 有 (該当者名) <input type="checkbox"/> 無	
証拠の有無	<input type="checkbox"/> 有 (音声 メール 書面 映像 写真) <input type="checkbox"/> 無	
相談者の心身の状況	【今の気持ちに最も近い段階に○を付ける ¹ 】 1:そこまで辛い ← 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 → 10:とてつらい(仕事に行くのも辛い) 【無理ない範囲で、今の心身状態、心配なこと、不安なこと等あれば記入】 (例:不眠等の不調がある、職場に来たくない、他者が怖い 等)	
管理者判断・指示	【職員への影響】 該当あれば✓ <input type="checkbox"/> 心理的負荷 <input type="checkbox"/> 身体的影響 <input type="checkbox"/> 医療受診 <input type="checkbox"/> 一時離脱・休養	【対応】 詳細あれば空欄に記入 <input type="checkbox"/> 複数職員対応 <input type="checkbox"/> 文書注意 <input type="checkbox"/> 来所依頼して話し合う <input type="checkbox"/> 利用制限検討 <input type="checkbox"/> 警察相談 <input type="checkbox"/> 弁護士相談 <input type="checkbox"/> その他
再発防止策 職員フォロー		
相談後の対応状況	【次回予定日あれば】 年 月 日() : ~ : 【相談者への対応説明事項】	【相談後の対応状況】