

カスタマーハラスメント対策マニュアル



令和7年7月

社会福祉法人 青梅市社会福祉協議会

目次

1	はじめに -----	2
	(1) カスタマーハラスメント対策の背景	
	(2) 組織的な対応の必要性	
	(3) マニュアルの位置づけ	
2	カスタマーハラスメントの定義 -----	3
3	カスタマーハラスメントに対する基本方針 -----	5
4	利用者等との対応の考え方 -----	7
	(1) 基本的な心構え	
	(2) クレームの初期対応	
	(3) 利用者等の権利の尊重	
5	カスタマーハラスメントへの対応 -----	11
	(1) カスタマーハラスメントの判断	
	(2) カスタマーハラスメントへの対応の流れ	
	(3) 警察との連携	
	(4) 行為別の対応例	
6	本会の体制整備 -----	17
	(1) 相談窓口の設置	
	(2) 再発防止の取組	
	(3) 研修の実施	
7	関係機関等に対するハラスメントの禁止 -----	22
	(1) ハラスメント防止の基本姿勢	
	(2) 関係機関等に対するカスタマーハラスメントの禁止	
	(3) カスタマーハラスメントの事実確認	
8	参考資料 -----	25
	(1) 110 番について	
	(2) #9110 について	

1 はじめに

(1) カスタマーハラスメント対策の背景

近年、カスタマーハラスメントが深刻な課題となっています。厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査」では、過去3年間に「カスタマーハラスメントを受けた」と回答した労働者は、全労働者のうち10.8%と、パワーハラスメントに次いで多い状況です。

東京都では、令和6年10月に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が成立し、都内で事業を行う事業者に対して、カスタマーハラスメントの防止に向けた措置が求められています。

社会福法人青梅市社会福祉協議会(以下「本会」という。)においても、職員に対する迷惑行為が確認されており、カスタマーハラスメント対策を強化することとしました。

(2) 組織的な対応の必要性

カスタマーハラスメントは、職員に精神的・身体的苦痛を与え、その尊厳や人格を傷つける行為です。職員一人ひとりをカスタマーハラスメントから守り、その能力を十分に発揮できるよう、良好な就業環境をつくることが重要です。

本会においては、現場の職員任せにすることなく、あらかじめ統一的な対応方法を定めるなど、組織的なカスタマーハラスメント対策に取り組みます。

(3) マニュアルの位置づけ

本マニュアルでは、カスタマーハラスメントの定義、本会におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針、判断基準や対応例、組織体制などを示します。

2 カスタマーハラスメントの定義

本会においては、カスタマーハラスメントを「本会のサービスを利用する者等(以下「利用者等」という。)から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

【カスタマーハラスメントの定義イメージ】



(資料)東京都「カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル」より

「利用者等」の「等」とは、本会のサービスを提供する利用者のほか、本会の事業に関係を有する人、円滑な業務の遂行に当たって対応が必要な人を指します。

「職員」とは、本会で働くすべての人を指します。正規職員(学童の指導員を含む。)のほか、理事等の役員や嘱託職員、臨時職員なども含み、また、本会の事業実施に関わる業務委託先のスタッフなども該当します。

「著しい迷惑行為」とは、以下のような行為を指します。ただし、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

【著しい迷惑行為の例】

- ・ 暴力行為
(実例)提供したサービスが依頼した内容と異なるとして、激高して胸ぐらをつかまれた。
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 職員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
(実例)提供したサービスが依頼した内容と異なるとして、土下座して謝るよう強要された。
- ・ 長時間の拘束

- ・ 社会通念上、相当な範囲を超える対応の強要
 - ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
(実例)提供したサービスが依頼した内容と異なるとして、不当に高額な賠償金を請求された。
 - ・ 本会や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
 - ・ 職員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など
- ※ 「SOGI」(ソジ)は、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称

「就業環境を害する」とは、職員が身体的または精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、職員が業務を遂行する上で、看過できない程度の支障が生じることを指します。

判断に当たっては、平均的な就業者が同様の状況で当該行為を受けた場合、社会一般の就業者が業務を遂行する上で、看過できない程度の支障が生じたと感じる行為であるかどうかを基準とします。

3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

本会においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」にもとづき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を本会の内外に広く周知します。

社会福祉法人青梅市社会福祉協議会 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

本会は、「人と人がつながり、支え合い、だれもが安心していきいきと暮らせるまち」という基本理念の下、安全・安心なサービスを提供するため、利用者さまの要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、利用者さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、本会のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の利用者さまの要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして、著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、利用者さまとの関係をより良いものとするにつなげると考え、本会における「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。

2. 本会におけるカスタマーハラスメントの定義

本会では、カスタマーハラスメントを「利用者様から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 職員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束

- 社会通念上、相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 本会や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 職員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」(ソジ)は、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応(本会内)

- カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等との連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応(本会外)

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、本会でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や本会が法律相談を委嘱する弁護士等と連携の上、毅然と対応します。

社会福祉法人 青梅市社会福祉協議会
会長 金子典由



4 利用者等との対応の考え方

(1) 基本的な心構え

利用者等から寄せられるクレームの全てがカスタマーハラスメントではありません。サービスの質に関する指摘、接客態度の不満など、正当なクレームは、業務の改善、新たな商品やサービスの開発につながる貴重な機会でもあります。

クレームに対する職員の適切でない言動が端緒となって、カスタマーハラスメントを発生させている可能性もあります。

本会においては、以下の基本的な心構えにもとづき、適切な利用者等への対応を実現します。

- ① 気持ちを理解して傾聴する。
 - ・ 利用者等と良好な関係を築くため、相手の気持ちを理解する。
 - ・ 孤独・ストレス・不安など、利用者等の背景を推し測る傾聴を行う。
- ② 誠実に対応する。
 - ・ 第一印象が重要であり、表情や言葉遣いなどに注意する。
 - ・ 不誠実な言動をしたり、利用者等をクレイマー扱いしたりしない。
- ③ 共感を伝える。
 - ・ 相手との共感を深める上で、効果的な「あいづち」を活用する。
 - ・ 具体的には、「なるほど」、「よくわかります」、「そうなのですね」など、声に出して傾聴する姿勢を見せる。
- ④ 限定的な謝罪を行う。
 - ・ 責任が不明確な初期段階では、対象を限定した謝罪を有効に活用する。
 - ・ 具体的には、「ご心配をおかけし(ご不快な思いをおかけし)申し訳ありません。」と謝罪する。
- ⑤ 対応者を代わる。
 - ・ 相手の怒りが収まらない場合、躊躇せず別の担当者や上長に代わる。
 - ・ 対応する職員が感情的になって、対応を代わらないことは避ける。
 - ・ 自分が全て悪いと思わない、執拗に人格を責める言葉を真正面から受け止めない。

(2) クレームの初期対応

本会においては、カスタマーハラスメントを未然に防止するため、利用者等のクレームの初期段階で、以下のとおり対応します。

① 利用者等に寄り添う。

- ・ サービスが依頼した内容と異なるとした利用者等からの代替サービスの提供等の要求自体は、社会通念上妥当であり、真摯に受け止める。
- ・ 傾聴し、時には寄り添いながら、利用者等の主張を正確に聞き取る。

② 要求内容を特定する。

- ・ 要求内容を明確に特定した上で、議論を限定する。
- ・ 特定した要求内容を踏まえ、対応の可否を検討する。
- ・ 電話でのクレーム対応の場合、利用者等の氏名や連絡先等を確認し、可能な範囲で特定する。要求内容を聞いた上で、同じ内容を復唱し、要求内容を特定する。

③ 事実関係を確認する。

- ・ 5W1H(※)により正確な事実関係を確認する。
※When(いつ)／Where(どこで)／Who(誰が)／What(何を)／Why(なぜ)／How(どのように)
- ・ 事実を確認しないまま、利用者等の要求内容を認める発言はしない。
- ・ 事実関係の確認前の段階では、限定的な謝罪(例:利用者さまに嫌なお気持ちを与えてしまい誠に申し訳ございません。)にとどめる。
- ・ 組織的な調査・確認が必要である場合は、必要な調査等を行った上で回答する旨を利用者等に伝える。
- ・ 調査・確認に時間を要する場合、具体的な日数(例:○日間、○週間程度)を伝える。

④ 複数人で対応する。

- ・ 組織で対応することを明確にするため、原則、複数人(※)で対応する。
※利用者等が複数の場合、できる限り同数以上の複数人
※利用者等が多数の場合、必要最小限の人数(対応する職員数以下)に制限して対応
- ・ 役割分担(応対、記録等)を定め、各自が役割を遂行する。
- ・ 訪問でのクレーム対応の場合、カスタマーハラスメントの発生を未然に防止するため、複数人で訪問する。不測の事態が発生した場合に早急な援助を期待できないことから、単独行動を取らない。

- ・ 電話でのクレーム対応の場合、初期対応した職員による対応を原則としつつ、利用者等の要求が著しく相当性を欠く内容であれば、1人で抱え込まず対応者を上長に代わる。

⑤ 対応場所を選定する。

- ・ 原則、事務所のオープンスペースで対応する。
- ・ やむを得ない場合、次の措置を講じた上で、会議室等で対応する。
 - ✓ 密室状態にしない。ドアを開けて室内の状況を周囲が確認できるようにする。
 - ✓ すぐに退室できるように、職員は出入口側に着席する。
 - ✓ 退去しない場合に不退去とみなすため、管理権の範囲内の場所(例:本会が管理する会議室)を選定する。
- ・ 利用者等を訪問してクレーム対応する場合、可能な限り、利用者等の自宅やオフィスでの対応は避ける。難しい場合、第三者がいる場所に対応する。

⑥ 対応内容を記録・情報共有する。

- ・ 利用者等への対応内容を可能な限り詳細に記録する。
- ・ 対応内容は、速やかに職員間で情報共有する。
- ・ 利用者等との会話を録音(※)する。
 - ※トラブルを避けるため、事前承諾を得ることが望ましいが、同意を得ない録音でも、直ちに違法ではないとされる。
- ・ 利用者等が同じ話を何度も繰り返す場合、記録を基にいつ、何回、何を回答(説明)しているかを具体的に伝え、経過を把握して対応していることを示す。
- ・ インターネット上でのクレーム対応の場合、書き込まれた内容を正確に記録し、証拠として残す。記録内容は、投稿者の属性、対応年月日・時間、要求内容、対応状況などで、投稿者のプロフィールやリンク、関連するやり取りも保存する。
- ・ SNSの投稿やメッセージは、すぐに削除される可能性があるため、スクリーンショット等を活用し、保存する。

(3) 利用者等の権利の尊重

利用者等との対応に当たっては、「消費者基本法」で規定される消費者の権利など、利用者等の権利を十分尊重した対応が求められます。ただし、利用者等にどのような背景や事情があっても、「暴力や暴言などの行為に耐える必要はない」ことは、当然です。

また、令和6年4月1日から、事業者による障害のある人への合理的配慮の提供が義務化されており、基本的な考え方を理解しておく必要があります。

(参考)政府広報オンラインHPより抜粋

○不当な差別的取扱いとは？

➤ 障害のある人に対して、正当な理由なく、障害を理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否したり、サービスなどの提供に当たって、場所や時間帯を制限したりするなど、障害のない人と異なる取扱いをして障害のある人を不利に扱うことをいいます。「障害者差別解消法」では、「不当な差別的取扱い」を禁止しています。

○「合理的配慮の提供」とは？

➤ 社会生活において提供されている設備やサービスなどは障害のない人には簡単に利用できる一方で、障害のある人にとっては利用が難しく、結果として障害のある人の活動を制限してしまっている場合があります。このような、障害のある人にとっての社会的なバリアについて、個々の場面で障害のある人から、「社会的なバリアを取り除いてほしい。」という意思が示された場合には、その実施に伴う負担が過重でない範囲で、バリアを取り除くために必要かつ合理的な対応をすることとされています。これを「合理的配慮の提供」といいます。

○合理的配慮の範囲

➤ 合理的配慮は、事業者等の事務や事業の目的・内容・機能に照らし、次の三つを満たすものでなくてはなりません。

1. 必要とされる範囲で、本来の業務に付随するものに限られること。
2. 障害のない人との比較において、同等の機会の提供を受けるためのものであること。
3. 事務・事業の目的・内容・機能の本質的な変更には及ばないこと。

➤ また、先述のとおり合理的配慮の提供については、その提供に伴う負担が過重でないことも要件となります。

○「過重な負担」かどうかの判断は？

➤ 合理的配慮の提供が、各事業者にとって「過重な負担」かどうかの判断は、以下の要素などを考慮して、個別の事案ごとに具体的な場面や状況に応じて、総合的・客観的に判断することが必要です。

1. 事務・事業への影響の程度(事務・事業の目的・内容・機能を損なうか否か。)
2. 実現可能性の程度(物理的・技術的制約、人的・体制上の制約)
3. 費用・負担の程度
4. 事務・事業規模、財政・財務状況

5 カスタマーハラスメントへの対応

(1) カスタマーハラスメントの判断

本会においては、「2 カスタマーハラスメントの定義」にもとづき、職員の就業環境が害されるような利用者等による著しい迷惑行為があった場合、カスタマーハラスメントとして毅然とした対応を行います。

カスタマーハラスメントの判断に当たっては、①要求態様、②要求内容、③時間・回数・頻度に着目し、職員の就業環境を害する行為であるか、検討します。

なお、これらは絶対的な基準や目安ではなく、機械的な運用や判断とならないよう留意が必要です。

① 要求態様

- ・ 侮辱的な暴言、差別的・性的な言動、暴力や脅迫を伴う苦情か。
(例) 馬鹿、死ぬ、殴られたいのか、痛い目を見るぞ など
- ・ 恐怖心を与えるような口調、大声、個人を攻撃する意図がある要求等か。
(例) SNSに写真をアップする、顔を覚えたからな、無能 など
- ・ 職員の顔等を無断で撮影する、写真等をインターネット上で公開する行為か。

② 要求内容

- ・ 不当な金品の要求があるか。
(例) 返金しろ、返品させろ など
- ・ 土下座での謝罪の要求があるか。
(例) 土下座しろ、あいつに謝罪させろ など
- ・ 書面での謝罪の要求があるか。
(例) 謝罪文を書け など
- ・ 職員の解雇の要求があるか。
(例) 辞めさせろ、お前！この仕事に向いてないな など

③ 時間・回数・頻度

- ・ 著しい迷惑行為(大声を上げ続けるなど)が「60分」を超えているか。
※ 侮辱的・差別的・性的な言動は、時間の長さに限らず判断
- ・ 「複数回」退去命令したにも関わらず、居座り続けているか
- ・ 対応できない要求が「複数回」に渡って、続いているか
- ・ 業務時間外である早朝・夜間に苦情の電話があるか

(2) カスタマーハラスメントへの対応の流れ

個別の事情を十分に配慮し、真摯かつ丁寧に対応したにも関わらず、著しい迷惑行為が収まらない場合、係長を含め、組織的な対応に移行します。

① 一次対応者(現場職員)の判断

- ・ 利用者等のクレームが止まらない、大声を上げ続ける、職員の顔等を無断で撮影し続けるなどの迷惑行為が続く場合、行為の中止を求めるとともに、対応を中断の上、複数人での対応、やり取りの記録(録音含む。)など、組織的な対応に移行する。
- ・ カスタマーハラスメントの可能性があると判断した場合、所属の係長に報告の上、対応の中止を含めた方針を相談する。

② 二次対応者(係長)の判断

- ・ 一次対応者からの報告を踏まえ、利用者等からも聞き取りを行う。
- ・ カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を代わる。
- ・ 一次対応者と利用者等を引き離し、安全を確保する。
- ・ 「組織としての回答であること。」、「説明を尽くしていること。」、「これ以上の議論はできないこと。」を利用者等に伝達する。
- ・ このまま対応を継続すると業務に支障が生じると判断した場合、対応の中止を検討する。

③ 警告・退去の命令

- ・ 係長は、膠着状態に陥って、「60分」を目安に対応を中止し、利用者等に伝達する。それでも迷惑行為が続く場合、警告の上、退去を命令する。
- ・ 利用者等が暴力を振るおうとしている場合は、その時点で対応を中止し、退去を命令する。
- ・ それでもなお、利用者等が退去しない場合、最終警告の上、従わない場合は警察への通報を検討する。

(3) 警察との連携

カスタマーハラスメントは、違法性のある迷惑行為であれば、「刑法」等に抵触します。本会においては、こうした行為が見られた場合、以下のとおり、警察と連携して厳正に対処することとします。

なお、暴力行為や器物破損など、身の危険を感じた場合は、その時点で速やかに警察に通報します。

- ① 対応の中止を伝える。
 - ・ 職員の心理的負担や周囲の客への影響を考慮し、対応の中止を利用者等に伝える。
 - ・ 対応の中止は、係長を含めた複数名で判断する。

- ② 行為の中止を求める。
 - ・ 迷惑行為を止めるよう、利用者等に伝える。2、3度繰り返す。

- ③ 退去を命令する。
 - ・ 迷惑行為を止めない場合、施設管理権にもとづき、退去を命じる。2、3度繰り返す。

- ④ 警察に通報する。
 - ・ 繰り返し退去を命じても退去しない場合、最終警告する。
 - ・ なお退去しない場合、警察に通報する。
 - ※ 緊急時:「110 番」
 - ※ それ以外:所轄警察署、#9110(警察相談専用電話)

- ⑤ 警察官に状況を説明する。
 - ・ 警察官の現場到着後、これまでの状況を説明し、録画・録音がある場合は、内容を確認してもらう。その際、利用者等を退去させたい旨を明確に伝える。
 - ・ 迷惑行為を行う利用者等を指導するよう依頼する。
 - ・ 警察官の到着前に当該利用者等が立ち去った場合でも、再訪する恐れがある場合は、「相手は立ち去ったが、再訪する恐れがある。」として情報連携しておく。

【カスタマーハラスメント対応フロー】

事前の準備

① 本会の基本方針・基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発

- ・会長が、カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢を明確に示す。
- ・カスタマーハラスメントから、組織として職員を守るという基本方針・基本姿勢、職員の対応の在り方を職員に周知・啓発し、教育する。

② 職員(被害者)のための相談対応体制の整備

- ・カスタマーハラスメントを受けた職員が相談できるよう、相談窓口(総務係)および相談対応者(事務局長)を置き、職員に広く周知する。
- ・事務局長が相談の内容や状況に応じ、適切に対応できるようにする。

③ 対応方法、手順の策定

- ・カスタマーハラスメント行為への対応体制、方法等をあらかじめ決めておく。

④ 本会対応ルールの職員等への教育・研修

- ・利用者等からの迷惑行為、悪質なクレームへの本会における具体的な対応について、職員を教育する。

実際に起こった際の対応

⑤ 事実関係の正確な確認と事案への対応

- ・カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断するため、利用者等、職員からの情報をもとに、その行為が事実であるかを確かな証拠・証言にもとづいて確認する。
- ・確認した事実にもとづき、サービスに瑕疵またはサービスに過失がある場合は、謝罪する。瑕疵や過失がない場合は、要求等に応じない。

⑥ 職員への配慮の措置

- ・被害を受けた職員に対する配慮の措置を適正に行う(繰り返される不相当な行為には一人で対応させず、複数名で、あるいは組織的に対応する。メンタルヘルス不調への対応等)。

⑦ 再発防止のための取組

- ・同様の問題が発生することを防ぐ(再発防止の措置)ため、定期的な取組の見直しや改善を行い、継続的に取組を行う。

⑧ ①～⑦までの措置と併せて講ずべき措置

- ・相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、職員に周知する。
- ・相談したこと等を理由として不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、職員に周知する。

(4) 行為別の対応例

以下の行為別に、具体的な対応例を示します。

(ア) 暴言

- ・ 暴言で返すことなく、丁寧な言葉を用いて、冷静・沈着に対応する。
- ・ 怒声を発し、周囲の利用者等に恐怖感等を生じさせる場合、怒声を抑えて冷静に発言するよう注意を促す。
- ・ 不用意な発言をしないよう細心の注意を払い、発言は必要最小限にとどめる。 unnecessaryな議論に立ち入らない。
- ・ 迷惑行為であることを明確に伝え、対応できない旨を伝える。
- ・ それでもなお暴言が繰り返される場合、対応を打ち切る。
- ・ 録音・録画・対応記録などを残し、事後に検証できるようにする。

(イ) 執拗な要求

- ・ 同じ要求が何度も繰り返された場合、早い段階で、これ以上対応できない旨を明確に伝える。
- ・ 「60分」を超過した場合、警察に相談する旨を明確に伝える。
- ・ 利用者等が聞き入れない場合、所属の係長に報告し、係長から利用者等に最終的な退去要求をする。
- ・ それでもなお聞き入れられない場合、係長から警察に通報する。

(ウ) 土下座の要求

- ・ 暴言で返すことなく、丁寧な言葉を用いて、冷静・沈着に対応する。
(例) そのような対応はできません。
- ・ 明確に迷惑行為であることから、対応できない旨を伝える。
(例) これ以上、お客様とはお話できません。
- ・ 録音・録画・対応記録などを残し、事後に検証できるようにする。
- ・ 利用者等が聞き入れない場合、所属の係長に報告し、係長から利用者等に最終的な退去命令をする。

(エ) 暴行

- ・ 「刑法」第208条の暴行罪に該当するため、係長の判断を待つことなく、ただちに警察に通報する。
- ・ 更なる暴力行為や他の利用者や職員への危害が及ぶ可能性があるため、所属の係長を含め、複数人で対応する。
- ・ 録音・録画・対応記録などを残し、証拠として提出できるようにする。

④ 高圧的な言動

- ・ 曖昧な発言またはぶれた発言は、避けるとともに、早く解決を図ろうとして、その場逃れの安易な妥協をしない。
- ・ 誤った発言をした場合、速やかに明確に訂正する。
- ・ 利用者等が自らの主張を一方的に強弁し、または他社協の事例を引き合いに不当な要求を行っても、明確に拒否する。事実関係が不明なまま要求を認めない。

⑤ 長時間の拘束

- ・ 利用者等から何度も同じ主張が繰り返され、堂々巡りの状況が続いた場合、対応を打ち切る旨を伝える。
- ・ 「60分」を超過した場合、要求に応じられない旨を伝え、対応を打ち切る(電話を切る。)

⑥ セクシャルハラスメント

- ・ 利用者等に性的な言動で不快になった旨を明確に伝える。
- ・ 利用者等に全くセクハラを意識がない場合、例えば、厚生労働省などで提示されている性的な言動の例を示し、こうした言動をしないよう伝える。

(例) 性的な事実関係を尋ねること。

性的な内容の情報(噂)を流布すること。

性的な冗談やからかい。

食事やデートへの執拗な誘い。

個人的な性的体験談を話すこと。

性的な関係を強要すること。

必要なく身体へ接触すること。

わいせつ図画を配布・掲示すること。 など

- ・ 利用者等が言動を改めない場合、その場でサービスの提供を打ち切る旨を伝え、速やかに所属の係長に報告する。

6 本会の体制

(1) 相談窓口の設置

本会においては、カスタマーハラスメントへの対応を現場任せにすることなく、本会全体の問題として組織的に対応します。職員の心の健康にも配慮するため、カスタマーハラスメントに関する相談を受け付ける相談窓口を総務係に設置します。

相談に当たっては、本会の「個人情報保護規程」等の規定にもとづき、相談者や相談内容に係る者のプライバシーや名誉を尊重し、知り得た事実の秘密を厳守します。また、相談等を理由に不利益な取扱いをされることは一切ありません。

① 相談窓口

- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口として、以下の相談対応者を設定する。

【本会】担当：事務局長 齋藤

電話(内線)：0428-22-1233(内線 507)

メール：saitou@omeshakyo.jp

② 相談方法

- ・ 対面、電話、オンライン、メールで実施する。

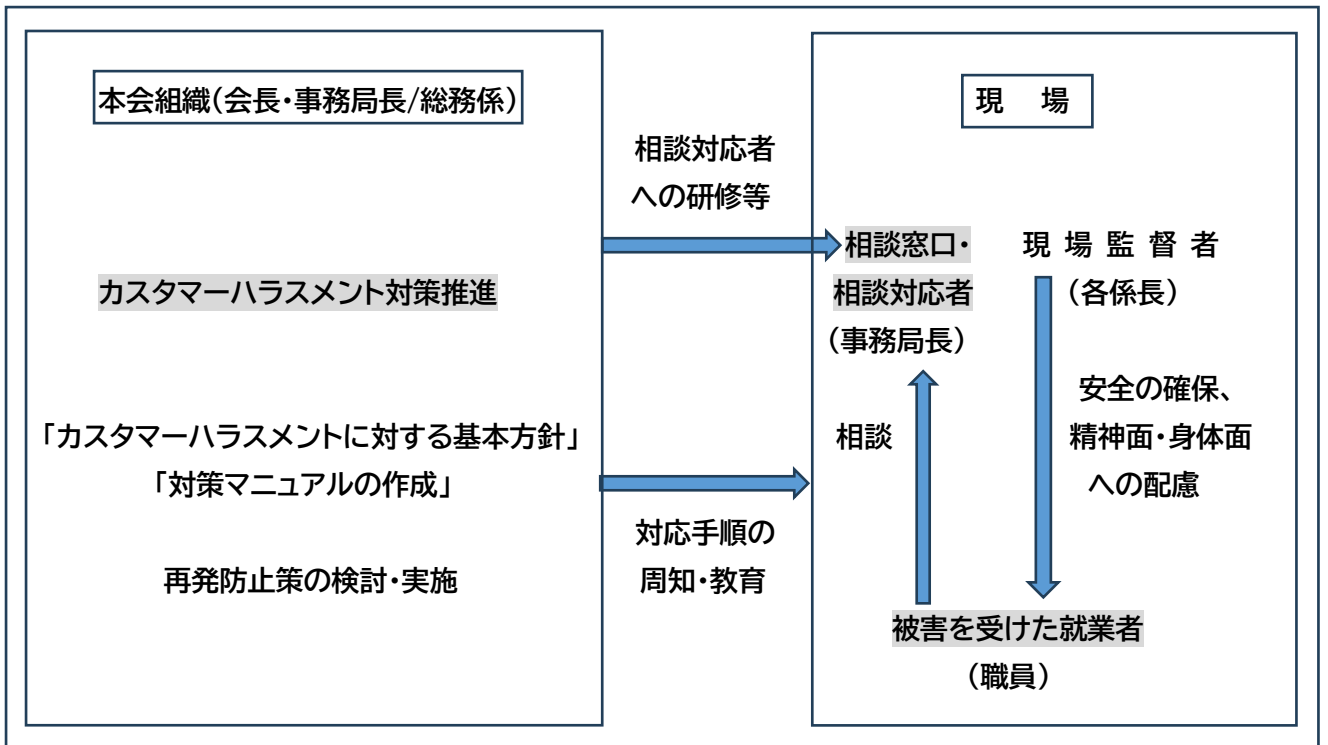
③ 相談対応の手順

- ・ 相談対応者は、以下の手順で相談対応を実施する。
 - ✓ 相談者から聞き取りを行い、発生時の事実関係を確認する。ただし、フラッシュバックによる二次被害が生じないよう、事案に応じて、状況を把握する係長等に確認する。
 - ✓ 相談者が証拠(対応記録メモ、写真、録音・録画データ等)を保有していれば、内容を確認する。
 - ✓ 客観的な証拠等にもとづき、利用者等の要求内容の妥当性、要求態様の相当性などを検討し、カスタマーハラスメントに当たる行為か判断する。
 - ✓ カスタマーハラスメントと判断した場合、「5 カスタマーハラスメントへの対応」にもとづき、対応の中止や警察への通報など、適切な対応方法を指示する。
 - ✓ カスタマーハラスメントではないと判断した場合、通常のクレーム対応として、適切な対応方法を指示する。
 - ✓ 利用者等からの暴力やセクシャルハラスメントなど、緊急性を伴う状況を確認した場合、所属の係長または相談対応者が対応を代わり、利用者等から職員を引き離す。また、状況に応じて警察と連絡を取りながら、安全を確保する。

④ 相談対応者の留意事項

- ・ 相談対応者は、以下の事項に留意して相談対応を実施する。
 - ✓ 初期対応が非常に重要であり、適切、迅速に対応する。
 - ✓ 相談者にプライバシーを保護し、不利益な取扱いをしない旨を伝える。
 - ✓ 相談者が対面の相談を望まない場合、他の方法を教示する。
 - ✓ 相談者の心身の状況に配慮するとともに、話に真摯に耳を傾け、意向に沿いながら、詰問にならないよう丁寧に聞く。
 - ✓ 相談者にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、福利厚生センター(ソエルクラブ)の「こころとからだの電話健康相談」(電話:0120-79-5225)等、専門の資格を持つ相談員へ対応を依頼する。また、相談者が利用者等からセクシャルハラスメントを受けた事案の場合、相談者の希望に応じて、同性の相談員による対応を依頼する。
 - ✓ 事案に応じて、相談対応者のみで対応することが難しいと判断した場合、本会が法律相談事業を委嘱する弁護士等に相談する。

【相談対応フロー】



(2) 再発防止の取組

カスタマーハラスメントの発生後、再発防止に向けて以下の取組を実施します。

① メッセージ発信

- ・ 職員、特に係長に向けて、注意喚起等のメッセージを発信する。
- ・ カスタマーハラスメントは、係長や職員の責任ではないこと、事案の報告や相談によって不利益を受けることはないことなど、併せて周知を徹底する。

② 事例の検証

- ・ 実際の事例を検証し、新たな防止対策の検討、対応マニュアルの改定、研修の見直しや改善等に役立てる。
- ・ 職員のプライバシーに配慮しつつ、同様の問題が発生しないよう、本会の局長・係長打合会で情報共有するとともに本会の会長へ報告する。
- ・ カスタマーハラスメントの端緒が、職員の不適切な言動や対応にあった場合、その問題点等を改善するための取組を検討する。

③ 研修の実施

- ・ 事例発生に関わらず、定期的な研修を実施する。
- ・ 本会の研修に加え、外部のセミナー等も活用する。

④ 取組の見直し

- ・ 過去の職員の相談内容の変化、相談件数の推移、相談対応者の感想等を材料にして、定期的に取り組の見直しを図る。
- ・ 取組の見直しに当たっては、アンケート調査を実施し、その結果等を参考にしながら、衛生推進者を中心に議論し、見直しに取り組む。

(3) 研修の実施

係長や事務局長を含め、本会のすべての職員が利用者等からのクレーム、カスタマーハラスメントに対して適切に対応できるよう、以下の事項を基本として定期的な対応研修を実施します。

- ① カスタマーハラスメントに関する基本知識
- ② クレームへの対応
- ③ カスタマーハラスメントへの対応
- ④ 組織的な対応
- ⑤ 職員のフォロー

その際、カスタマーハラスメントの判断基準、クレーム対応の基本的な手順、利用者等への接し方のポイント、ケーススタディ、ロールプレイングなど、現場で実践する上で役立つ内容を盛り込むこととします。

7 関係機関等に対するカスタマーハラスメント

(1) ハラスメント防止の基本姿勢

本会においては、以下の「ハラスメント防止基本方針」を定めており、カスタマーハラスメントも対象に含まれています。

ハラスメント防止基本方針

1. ハラスメント防止の基本姿勢

ハラスメント行為は、人権に係る重要な問題であり、職員の尊厳を傷つけ就業環境の悪化を招く点で、絶対に許されない行為です。本会は、ハラスメント行為を決して許さず、すべての職員が互いに尊重しあう、安全で快適な就業環境づくりに取り組みます。

2. ハラスメントの定義

ハラスメントとは、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、SOGI ハラスメント、マタニティハラスメント、パタニティハラスメント、カスタマーハラスメントなどを指します。

3. 対象者

ハラスメント防止の対象者は、すべての職員です。正規社員(学童の指導員を含む。)のほか、理事等の役員、嘱託社員や臨時職員なども含まれます。また、業務委託先のスタッフなどに対しても、ハラスメント行為を行ってはなりません。

4. 相談窓口

ハラスメントに関する相談・苦情および通報窓口は、総務係です。すべての職員は、窓口担当者に相談および苦情の申出、または匿名での通報が可能です。「個人情報保護規程」等の規定にもとづき、相談・通報内容に関する情報や個人情報は厳重に管理・保護されます。

5. 懲戒処分

「就業規則」に定める懲戒事由に該当するハラスメントの事実が認められた場合、懲戒処分を行います。業務時間内であるか時間外であるかを問わず、本会の名誉や信用を傷つけるようなハラスメントを行った職員に対しては、厳正に対処します。

ハラスメントの事実を通報した相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した方に不利益な取扱いはいりません。また、相談者や通報者本人に対して、不利益な取扱いや嫌がらせ等を行った職員がいた場合、上記と同様、「就業規則」にもとづく懲戒処分を行います。

(2) 関係機関等に対するカスタマーハラスメントの禁止

関係機関の職員や業務委託先のスタッフに対するハラスメントは、カスタマーハラスメントに当たります。すべての職員やスタッフは、業務に当たっては、本会の職員と同様に言動に十分注意してください。「無理な要求をしない・させない」よう十分な配慮が必要です。

令和4年2月に厚生労働省が公表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、「取引先と良好な関係を築くための好事例」や「取引先との接し方に関する留意点」が示されています。こうした視点も参考に、適正な企業間取引を推進します。

(参考)厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

○取引先と良好な関係を築くための好事例

- 取引先は、パートナー企業、取引先からの派遣従業員は、パートナー従業員と呼び、自社従業員と同様に扱っている。
- 会社として、各取引先にアンケートを実施している。回答企業は無記名とし、「自社の社員が暴言をはいていませんか。」等の設問を設け、問題のある部署にはヒアリングを行うようにしている。
- 企業の行動指針として、「取引先との関係」の項目を設け、自社従業員に他社従業員への接し方の注意について周知している。
- 被害者だけでなく、加害者にならないよう、コンプライアンスという観点で教育している。また、E ラーニング等を通して商習慣の中で過度な要求がないよう、取引先への伝え方等について指導している。

○取引先との接し方に関する留意点

- 業務の発注者、資材の購入者等、実質的に優位な立場にある企業が、取引先企業に過大な要求を課し、それに応えられない際に厳しく叱責する、取引を停止することや、業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせることは、独占禁止法上の優越的地位の濫用や下請法上の不当な経済上の利益の提供要請に該当し、刑事罰や行政処分を受ける可能性があります。
- ハラスメント以前に、取引先企業の利益を不当に侵害するような行為は控えなければなりません。

(3) カスタマーハラスメントの事実確認

本会と関係機関や業務委託先との間でカスタマーハラスメントが発生した可能性がある場合、以下のとおり対応します。

- ① 職員が関係機関や業務委託先からカスタマーハラスメントを受けた可能性がある場合
 - ・ 職員からの相談に対応する。
 - ✓ 「6 本会の体制整備」に記載の内容にもとづき、対応する。
 - ・ 関係機関や業務委託先に対して、協力を依頼する。
 - ✓ 関係機関や業務委託先に対して、事実関係の確認の協力を依頼する。
 - ✓ 協力依頼の際は、先入観や偏見を排除し、双方の信頼関係にもとづき、適切な情報提供と調査協力を求める。
 - ・ 関係機関や業務委託先と共同で事実関係を確認する。
 - ✓ あらかじめ関係機関や業務委託先との間で決めた調査方法にもとづき、双方が協力して、関係機関の職員や業務委託先のスタッフから事実関係を確認する。
 - ✓ 状況に応じて、本会が法律相談事業を委嘱する弁護士等に相談する。
 - ✓ ハラスメント行為が確認された場合、関係機関や業務委託先と連携して、適切な措置を取るための対応策を共同で検討する。
- ② 職員が関係機関や業務委託先にカスタマーハラスメントを行った可能性がある場合
 - ・ 関係機関や業務委託先の依頼に対して、協力する。
 - ✓ 関係機関や業務委託先からハラスメントに関する事実関係の確認の協力依頼があった場合、先入観や偏見を排除し、双方の信頼関係にもとづき、適切な情報提供と調査協力をを行う。
 - ✓ 協力を求められたことを理由として、関係機関や業務委託先との契約を解除するなどの不利益な取扱いを行わない。
 - ・ 関係機関や業務委託先と共同で事実関係を確認する。
 - ✓ あらかじめ取引先企業との間で決めた調査方法にもとづき、双方が協力して自社の従業員から事実関係を確認する。
 - ✓ 状況に応じて、本会が法律相談事業を委嘱する弁護士等に相談する。
 - ・ カスタマーハラスメントを行った職員に対して、適切な措置をとる。
 - ✓ ハラスメント行為が確認された場合、関係機関や業務委託先と連携して、適切な措置を取るための対応策を共同で検討する。
 - ✓ 行為の悪質性等を勘案し、必要に応じて、総務係に報告した上で、本会の「就業規則」にもとづく、懲戒処分の手続に移行する。

8 参考資料

(1) 110 番について ※警視庁HPを基に作成

- ① 110 番通報で伝えること
 - ・ 何があったか
 - ・ 通報の何分前のことか
 - ・ 場所(住所や目標となる店舗や建物、階数等)
 - ・ 被害や目撃の状況、けが人の有無
 - ・ 犯人について(性別、人数、年齢、服装や逃走方向等)
- ② 正しい場所を伝える
 - ・ 警察官がすばやく現場に到着するために、110 番通報では正しい場所を伝える。
 - ・ 通報(発生)場所がわからないときは、交差点の名前や近くの建物の名前を伝える。
- ③ 110 番につながらない時は
 - ・ 災害、停電、携帯電話回線のトラブルなどの影響により、通信障害が発生し、110 番通報できなくなった場合は、慌てることなく、周囲に助けを求めて、他のキャリアの携帯電話、固定電話、公衆電話を利用して通報する。
 - ・ あらかじめ、自宅や勤務先等の周辺の警察署や交番の所在地を確認しておき、有事の際は、直接訴え出る。
 - ・ パトロール中の警察官やパトカーに直接訴え出る。
- ④ 110 番映像通報システム
 - ・ 音声だけでは把握が難しい事件・事故等の現場の状況を、通報者のスマートフォンまたはタブレット端末で撮影し、写真や映像とともに警察へ通報することができるシステム。

(2) #9110 について ※警視庁HPを基に作成

- ① 警察に対する相談があるときは？
 - ・ お困りごとや不安に思うことなど、警察に相談したいことがあるときには、警察相談ダイヤル#9110 をご利用ください。
 - ・ 警視庁総合相談センターでは、相談内容に応じて、相談窓口等をご案内します。
 - ・ 相談は、最寄りの警察署でも直接受け付けています。
- ② 警視庁総合相談センター
 - ・ 110 番の前に「#9」をつけて#9110 にかけてください。
 - ・ 電話: #9110(東京都内でダイヤルすると当センターにつながります。)
 - ※ 都県境では、他県につながる場合があります。
 - ・ 電話:03-3501-0110(東京都を管轄する当センターにつながります。)

カスタマーハラスメント対策マニュアル

令和7年7月発行

社会福祉法人 青梅市社会福祉協議会

〒198-0042 青梅市東青梅 1-177-3

青梅市福祉センター内

電話 0428-22-1233(代表)