カスタマーハラスメント対策マニュアル

令和８年９月

（ 社会福祉法人 長興会 ）

目次

1　はじめに P.3

（1）カスタマーハラスメント対策の背景 **P.3**

（2）組織的な対応の必要性 **P.3**

2　カスタマーハラスメントの定義 P.4

3　カスタマーハラスメントに対する基本方針 P.5

4　利用者・家族・相談者等対応の考え方 P.6

（1）基本的な心構え P.6

（2）クレームの初期対応 P.7

（3）利用者・家族・相談者等の権利の尊重 P.9

5　カスタマーハラスメントへの対応 P.10

（1）カスタマーハラスメントの判断 P.10

（2）カスタマーハラスメントへの対応の流れ P.11

（3）警察との連携 P.12

（4）行為別の対応例 P.13

6　法人内体制　P.15

（1）相談窓口の設置 P.15

（2）再発防止の取組 P.17

（3）研修の実施 P.18

7　関係機関とのハラスメントの禁止 P.19

（1）ハラスメント防止の基本姿勢 P.19

（2）関係機関に対するカスタマーハラスメントの禁止 P.20

（3）カスタマーハラスメントの事実確認 P.20

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。

令和８年 10 月よりカスタマーハラスメント対策が義務化されることに伴い、マニュアルを整備するものです。

（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。

当法人においては、現場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。

2　カスタマーハラスメントの定義

当法人においては、カスタマーハラスメントを「利用者・家族・相談者等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・家族・相談者等」とは、利用者・家族・相談者等、当法人の事業に相当な関係を有する人、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、当法人で働く人全てを指します。

「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
・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
・施設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、その他ハラスメント、つきまとい行為　など

「就業環境を害する」とは、職員が身体的又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

当法人においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、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、この基本方針を法人内・外に広く周知します。

社会福祉法人長興会「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1．はじめに

当法人は、「生まれてきてよかった　生きてきてよかった。そう言ってもらえると確信できる処遇を日々重ねたい。」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・家族・相談者等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、利用者等からお寄せいただくご意見・ご要望は、当法人のサービスの改善・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、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・家族・相談者等との関係をより良いものとすることにつながると考え、当法人における「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．当法人におけるカスタマーハラスメントの定義

当法人では、カスタマーハラスメントを「利用者・家族・相談者等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
- 法人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、その他ハラスメント、つきまとい行為　など

3．カスタマーハラスメントへの対応（法人内）

- 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（法人外）

- 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、当法人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、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

4　利用者・家族・相談者等対応の考え方

（1）基本的な心構え

利用者・家族・相談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、態度の不満など、正当なクレームは、業務の改善、新たなサービスの展開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。

当法人においては、以下の基本的な心構えに基づき、適切な顧客対応を実現します。

① 気持ちを理解して傾聴する

・利用者・家族・相談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・家族・相談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・家族・相談者等をクレー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位者に代わる。

・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

当法人においては、カスタマーハラスメントを未然に防止するため、利用者・家族・相談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・家族・相談者等に寄り添う

・傾聴し、時には寄り添いながら顧客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・家族・相談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・家族・相談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・家族・相談者等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・家族・相談者等に伝える。

・調査・確認に時間を要する場合、具体的な日数（例：5 日間、1 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・家族・相談者等が複数の場合、できる限り同数以上の複数人

※利用者・家族・相談者等が多数の場合、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・家族・相談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司に代わる。

⑤ 対応場所を選定する

・原則、事務所等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：施設内の会議室）を選定する。

・顧客等を訪問してクレーム対応する場合、可能な限り、利用者・家族・相談者等の自宅やオフィスでの対応は避ける。難しい場合、第三者がいる場所で対応する。

⑥　対応内容を記録・情報共有する

・利用者・家族・相談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部署内で情報共有する。

・利用者・家族・相談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・家族・相談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・家族・相談者等の権利の尊重

利用者・家族・相談者等対応に当たっては、消費者基本法で規定される消費者の権利など、利用者・家族・相談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・家族・相談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

当法人においては、「2　カスタマーハラスメントの定義」に基づき、職員の就業環境が害されるような利用者・家族・相談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　要求対応

・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
・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
・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
・土下座での謝罪の要求があるか
・書面での謝罪の要求があるか
・職員の解雇の要求があるか

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「○○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
・「○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「○回」に渡って続いているか
・業務時間外である早朝・深夜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、課長・主任を含め、組織的な対応に移行します。

①　一次対応者（生活支援員・相談員）の判断

・利用者・家族・相談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、課長・主任に報告の上、対応の中止を含めた方針を相談する。

②　二次対応者（課長・主任）の判断

・一次対応者からの報告を踏まえ利用者・家族・相談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・家族・相談者等を引き離し、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・家族・相談者等に伝達する。

・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

・課長・主任は、膠着状態に陥って「〇〇分」を目安に対応を中止し、利用者・家族・相談者等に伝達する。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・家族・相談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・家族・相談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。当法人においては、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・家族・相談者等に伝える。

・対応の中止は課長・主任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・家族・相談者等に伝える。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、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）

（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。

① 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、周囲の客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。不必要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。

② 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・家族・相談者等が聞き入れない場合、現場監督者に報告し、課長・主任から利用者・家族・相談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、課長・主任から警察に通報する。

③ 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。

・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。

・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・家族・相談者等が聞き入れない場合、課長・主任に報告し、課長・主任から顧客等に最終的な退去命令をする。

③ 暴行

・刑法第 208 条の暴行罪に該当するため、利用者・家族・相談者等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客や就業者への危害が及ぶ可能性があるため、課長・主任を含め、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。

⑤ 高圧的な言動

・曖昧な発言又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・家族・相談者等が自らの主張を一方的に強弁し、又は他社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。

⑥ 長時間の拘束

・利用者・家族・相談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。
・「○○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）。

⑦　セクシャルハラスメント

・利用者・家族・相談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・家族・相談者等に全くセクハラの意識がない場合、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。
・利用者・家族・相談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、速やかに課長・主任に報告する。

6　法人内の体制

（１）相談窓口の設置

当法人においては、カスタマーハラスメントへの対応を職員任せにすることなく、法人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設置します。

相談に当たっては、社会福祉法人長興会ハラスメント防止規程に基づき、相談者や相談内容に関係す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。相談者は、いずれの相談対応者への相談も可能とする。

【法人内】相談窓口（担当者）　領　家　和　哉　　下　川　典　枝
古　賀　博　史　　大　徳　飛　鳥
永　戸　さおり

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、状況を把握する現場課長・主任等に確認する。

✓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。

✓客観的な証拠等に基づき、利用者・家族・相談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」に基づき、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・家族・相談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、課長・主任または相談対応者が対応を代わり、顧客等から従業員を引き離す。また、状況に応じて警察や弁護士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、当法人の嘱託医師への相談、または福利厚生センターの電話健康相談【℡0120-79-5225 への電話相談　事前に会員番号確認のこと　】、介護労働安定センター佐賀支部【℡0952-28-0326 FAX0952-28-0328】にて健康管理・メンタルヘルスの相談対応を依頼する。

✓相談者が利用者・家族・相談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対応者が対応する。

✓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、総務課（電話：0952-29-5284）に相談する。

（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、特に課長・主任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、課長・主任や職員の責任ではないこと、事案の報告や相談によって人事評価が下がることはないこと、適切に報告した場合は逆に評価されることなど、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、法人内会議で情報共有する。

・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。

・法人内研修に加え、法人外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、定期的に取組の見直しを図る。

・取組の見直しに当たっては、法人内アンケート調査の結果等を参考にしながら安全衛生委員会における議論等を実施する。

（３）研修の実施

理事長や課長・主任を含め、当法人の全ての職員が利用者・家族・相談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。

カスタマーハラスメントに関する基本知識

クレームへの対応

カスタマーハラスメントへの対応

組織的な対応

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、顧客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　関係機関におけ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

当法人においては、以下の「ハラスメント防止基本方針」を定めます。

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。当法人は、ハラスメント行為を決して許さず、あらゆる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、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、就活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全ての職員です。また、関係機関の職員、当法人での実習生など、当法人以外の者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、各課・総務課です。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。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、当法人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行いません。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、就業規則に基づく懲戒処分を行います。

（２）関係機関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。全ての職員は、対応に当たっては、当法人の職員と同様に言動に十分注意してください。特に、立場の弱い関係機関に対しては、「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。

（３）カスタマーハラスメントの事実確認

当法人と関係機関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　法人内体制の整備」に記載の内容に基づき対応する。

・関係機関に対して協力を依頼する。

✓関係機関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、双方の信頼関係に基づき、適切な情報提供と調査協力を求める。

・関係機関と共同で事実関係を確認する。

✓あらかじめ関係機関との間で決めた調査方法に基づき、双方が協力して関係機関の職員から事実関係を確認する。

✓状況に応じて総務課（電話：0952-29-5284）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

・関係機関の依頼に対して協力する。

✓関係機関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、双方の信頼関係に基づき、適切な情報提供と調査協力を行う。

✓協力を求められたことを理由として、関係機関との契約を解除するなどの不利益な取扱いを行わない。

・関係機関と共同で事実関係を確認する。

✓あらかじめ関係機関との間で決めた調査方法に基づき、双方が協力して当法人の職員から事実関係を確認する。

・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、総務課に報告した上で、就業規則に基づく懲戒処分の手続に移行する。