

令和7年1月5日

## カスタマーハラスメントに対する行動指針

社会福祉法人 なら桜桃会  
理事長 岩根 史郎

### 【基本方針】

社会福祉法人 なら桜桃会（以下、「法人」という。）の理念や方針を実現するためには、法人とご利用者、そのご家族、関連事業所や取引業者（以下、「関係者の皆様」という。）との信頼関係、協力関係が必須であると考えております。

法人の職員が、関係者の皆様との信頼関係、協力関係の中で、日々気持ちよく働くことができれば、結果として、関係者の皆様の満足度向上につながり、もし、トラブルがあったとしても、円滑に課題解決に結びついてゆくと考えております。

一方で、関係者の皆様からの常識の範囲を超えた要求や言動で、それが職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものであった場合、その行為は、職場環境の悪化を招くゆゆしき問題です。

法人は、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、関係者の皆様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

職員が関係者の皆様からこれらの行為を受けた場合は、当該職員や当該行為を目撃した職員が上司等に報告、相談することとし、相談があった際には、法人として組織的な対応を行います。

### 【カスタマーハラスメントについて】

関係者の皆様からの暴言や暴力・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」という。）は、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するために開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書において言及されているハラスメント行為となります。

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。」と規定されている通り、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務があります。

以上により、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供する義務が法人にはあると考えております。

### 【カスタマーハラスメントの対象となる行為】

この指針におけるカスタマーハラスメントの対象となる行為については、以下の通り類型化しております。

以下の類型は例示であり、以下に限られるということではありません。

#### （１）時間拘束型

- ・長時間にわたり、顧客等が従業員を拘束する。
- ・居座りをする。
- ・長時間電話を続ける。

#### （２）リピート型

- ・頻繁に来所し、その度にクレームを行う。
- ・理不尽な要望について、繰り返し電話をする。
- ・頻繁に面会を強要してくる。

#### （３）暴言型

- ・大声、暴言で執拗に職員を責める。（恫喝、罵声、暴言の繰り返し）
- ・施設で大きな声をあげて秩序を乱す。
- ・侮辱的発言や人格の否定や名誉を棄損する発言をする。

#### （４）暴力型

- ・殴る、蹴る、たたく、物を投げつける。
- ・わざとぶつかってくる等の行為を行う。

#### （５）威嚇・脅迫型

- ・脅迫的な発言、反社会的な言動をする。
- ・物を壊す。
- ・異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為を行う。
- ・SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅しを行う。

#### （６）権威型

- ・正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする。
- ・SNS 及びインターネット上への投稿(職員の氏名公開)。
- ・文書等での謝罪や土下座を強要する。
- ・法人、職員の信用を毀損させる行為

#### （７）事業所外拘束型

- ・クレームの詳細が分からない状態で、職場外である関係者の皆様の自宅や、事業所もしくは特定の場所等に呼びつける。

(8) 正当な理由のない過度な要求

- ・言いがかりによる金銭要求。
- ・私物の故障・破損についての金銭要求。
- ・備品を過度に要求する。
- ・制度上対応できないことへの要求。
- ・契約内容を超えた過剰な要求。

(9) セクシュアルハラスメント型

- ・特定の職員へのつきまとい。
- ・職員の身体に触る、盗撮する等のわいせつ行為。

(10) その他

- ・施設(敷地内)への不法侵入
- ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り

【相談窓口】

相談窓口は「社会福祉法人なら桜桃会 職場におけるハラスメントの防止に関する規定 第5条」に規定しています。

相談窓口担当者は、職員から相談を受けた場合、まずは事実関係を整理し、関係者の皆様から受けた言動がハラスメント行為にあたるかどうか判断する必要があります。

《一般的な事実関係の整理・判断フロー》

- (1) 時系列で、起こった状況、事実関係を正確に把握し、理解する。
- (2) 関係者の皆様の要求内容、言動を把握する。
- (3) 関係者の皆様の要求内容や言動に妥当性があるか検討する。
- (4) 関係者の皆様の要求手段・態様が社会通念上相当か検討する。

《対応状況確認事項》

- (1) 対応日時、場所
- (2) 対応職員部署・氏名
- (3) 要望者の情報や要望の内容
- (4) 管理者、上司の指示内容
- (5) 対応結果 等

【カスタマーハラスメントへの対応】

《法人内対応》

(1) カスタマーハラスメントの発生に備え、職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための機会(研修等)を実施します。

①カスタマーハラスメントの定義や該当行為例

②カスタマーハラスメントの判断例(判断基準やその事例)

### ③パターン別の対応方法等

(2) カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます。

(3) カスタマーハラスメント問題が一旦解決した後も、事例検証を行い、再発防止策を講じるとともに職員理解を深めます。

#### 《法人外対応》

(1) カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的で理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。

(2) カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があり、録音内容は、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用します。

(3) カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。

(4) カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約の解除や取引を中止することがあります。

(5) カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。

以上

### 事例1 クレーム「誠意を見せろ」

第一段階「大変恐れ入りますが、〇〇さまのおっしゃる「誠意」というのはどのようなことでしょうか？」と聞く。

それに対する答えは大きく2パターンある

①「〇〇くらいするのが筋だろ・すべきだ・やってくれよ」などと具体的なことを言うてくるパターン

第二段階「できる・できない」を答えるのみ

②「そんなことはお前が考えろ」というようなことを言うてくるパターン

第二段階「私の考える「誠意」とは」と敢えて前置きしてから、「繰り返しになるように恐縮ではございますが」とクッション言葉を入れながら「この度の事につきましてお詫びすべきところはお詫びをし、考えられる原因やそれに対してご対応できること・できないことをご説明し、再発防止に努めることです」といった内容のことを言い切る

**★ポイント！「自信をもって言い切る！」こと**

### 事例2 クレーム「出るとこ出るぞ！」「ネットにさらすぞ！」。

対応 一瞬の間を空け（一瞬、考えるような素振り）そして「恐れ入りますが、今おっしゃった「出るとこ出る」というのは、どういう意味でしょうか？」と聞く

①「そんなことも分からないのか」というようなことを言うてくるパターン

対応 「はい。分かりません」

②ストレートに「訴える・裁判・弁護士・内容証明郵便」といったキーワードを言うてくるパターン

対応 「訴えるかどうかは〇〇さまがお決めることだと思っておりますので、〇〇さまの行動に対して、やめてくださいとも、どうぞとも言えません」とキッパリ答える

**★ポイント！「こちらから余計なことは言わない」こと**

「じゃあ訴える！」と本当に行動にするような素振りをしてきた場合

「さようでございますか…では恐らく弁護士さんからご連絡をいただけるかと思いますが、そうしましたら当施設も法務部がございますので、今後はそちらでのご対応とさせていただくことになるかと存じます。大変恐縮ではございますが、今後は当施設の担当や弁護士からの指示がない限り、私および当施設でのご対応は一切できなくなりますので、ご了承ください」と冷静に、且つキッパリと伝える

**★ポイント！「悪意のある相手にビビらない・屈しない」こと**

### 事例3 クレーム「責任者を出せ！」

対応 「苦情窓口へお繋ぎいたします」と伝える。

### 事例4 「土下座しろ！」

対応 毅然とした態度で「土下座はできません・しません」とハッキリ・キッパリ 断言する。

#### 《カスタマーハラスメントと判断する基準》

- ①「土下座しろ！」などの強要系の言葉が出た時
- ②「バカ」「親の顔が見てみたい」など人格否定系の言葉が出た時
- ③「ブス」「デブ」など容姿批判系の言葉が出た時
- ④「殺すぞ」「帰り道に気をつけろ」など脅迫系の言葉が出た時
- ⑤他の保護者・スタッフを威嚇するような態度・言葉が出た時
- ⑥椅子を蹴る・机を叩くなどモノに当たる行為があった時
- ⑦胸ぐらをつかむ・平手打ちをするなど直接的な暴力行為があった時
- ⑧反社会的勢力と思しき組織名などを言ったり見せたりした時
- ⑨「話し合う」という気配すら感じさせない状況が一定時間以上続いた時

#### ☆最終手段（通報）までの5つのステップ

①お願い・制止→②予告→③最終通告→④最終宣言→⑤通報

5つのステップを踏むことが重要！

・通報の合図（ハンドサイン、暗号）を決めておく

#### ☆「まずはとにかく謝る！」は危険性

・「まずはお詫びを」といってすぐに「申し訳ございません」と言ってしまうのは、非常に危険！「全面的に非を認めた」と受け取られることがあるので、まずは「謝る」ことではなく「話を聴く」こと

#### 《マニュアルの閲覧について》

カスタマーハラスメント防止対策のため、求めに応じていつでも利用者及び家族が自由に閲覧できるようにホームページに公開する。

出典：カスタマーハラスメント撃退の教科書