社会福祉法人　小杉福祉会
カスタマーハラスメント対応指針

基本的な考え方

ご利用者をはじめとする関係者から寄せられるご意見や苦情は、施設運営の改善や気づきにつながるものであり、傾聴と共感の姿勢を持ち丁寧かつ誠実に対応します。一方で、著しく不当な要求や職員の人格を否定する言動は、能率低下を招き、サービス提供や施設運営に影響を及ぼす重大な問題です。小杉福祉会では、これらの要求や言動から従業員を守るとともに、サービス提供を維持するため、組織として対応します。

カスタマーハラスメントの定義

職場におけるカスタマーハラスメント：職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの。

ご利用者等からの苦情・言動のうち、
1，社会通念上相当な範囲を超えた言動であるもの
　→社会通念に照らし、要求内容が妥当性を欠くものまたは手段・態様が相当でないもの
2，就業環境を害するもの
　→従業員が身体的・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に能力の発揮に重大な悪影響が生じるなどの、従業員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じるもの。

判断にあたって
・ご意見や苦情を安易にカスタマーハラスメントと判断せず、社会通念上相当な範囲で行われたものに対しては、丁寧かつ誠実に対応します。
・高齢者や障害のある方など、個別の状況に応じて柔軟な対応が必要になるケースがあることに十分に留意します。
・認知症等を原因とする言動については、カスタマーハラスメントとして捉えず、適切に対応します。

カスタマーハラスメントへの対応

類型別の対応方針

＜時間拘束型・リピート型＞

長時間または頻繁な電話、居座りなど⇒一定時間（電話の場合 10 分、対面の場合３０分）をもって対応終了

＜暴言・脅迫型＞

大声、暴言、マスコミへの曝露等の脅迫など⇒３回以上（状況によっては１回）の警告をもって対応終了

＜権威型＞

特別扱いの要求、土下座の要求など⇒丁寧な対応を行うが要求には応じない

＜SNS 等での誹謗中傷型＞

執務室や職員の撮影、SNS での中傷など⇒撮影や録画をしないよう警告

＊営業時間（午前８時３０分～午後５時３０分）外のお問い合わせは、対応できない場合や対応を終了させていただく場合があります。

＊通話内容や対応状況は、事実確認のため記録・録音させていただく場合があります。

＊悪質な場合には、警察への通報や顧問弁護士への相談など法的に対応します。

※「違法または社会通念上不相当」とされる手段・態様として、以下のような類型が挙げられます。

①身体的な攻撃

・殴る、蹴るなどの暴力行為

・物を投げる、唾を吐くなどの行為

②精神的な攻撃

・大声での執拗な叱責

・危害を示唆するような発言

・人格を否定するような言葉づかい

・多数の前での侮辱的な発言

③威圧的な言動

・声を荒げる、机を叩く、にらみつける

・話を遮って威圧的に要求を言う

・対応者の発言の揚げ足をとり責め立てる

④土下座の強要

⑤執拗な（継続的な）言動

・長時間にわたる厳しい叱責を繰り返す

・要求内容を変えずに何度も電話をかける

⑥従業員を拘束する行動

・長時間居座る

・退去を求められても正当な理由なくとどまり続ける

・個室に従業員を呼び出し、長時間にわたり要求を繰り返す

⑦従業員への差別的な言動

・人種、職業、性的嗜好、性別などに対する侮辱的発言

⑧従業員への性的な言動

・わいせつな発言や身体への接触

・従業員への付きまといやストーカー行為

⑨従業員個人への攻撃や嫌がらせ

・服装や容姿についての中傷

・SNS 上で従業員を名指ししての批判

・顔や名札の無断撮影・公開

（附則）

この指針は　令和８年１０月１日より施行する