カスタマーハラスメント対策マニュアル

令和８年１０月

一般社団法人そらにすむ

目次

1　はじめに（背景／組織的対応／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　カスタマーハラスメントに対する基本方針

4　顧客対応の考え方（基本姿勢／初期対応／権利の尊重）

5　カスタマーハラスメントへの対応（判断／対応の流れ／警察との連携／行為別対応）

6　法人内の体制（相談窓口／再発防止／研修）

7　企業間取引でのハラスメントの禁止（基本姿勢／禁止／事実確認）

1　はじめに

（1）対策の背景

カスタマーハラスメントは、職員の心身や尊厳を傷つけ、安心・安全なサービス提供に影響する問題です。東京都のカスタマー・ハラスメント防止条例を踏まえ、法人として防止に取り組みます。

（2）組織的な対応の必要性

職員個人に対応を任せず、共通の基準・手順を定め、職員を守りながら適切なサービス提供を続けます。

（3）マニュアルの位置づけ

本マニュアルは、定義、基本方針、判断基準、対応手順、相談体制等を定めるものです。

2　カスタマーハラスメントの定義

利用者・家族・来訪者・関係者等から職員に対して行われる著しい迷惑行為で、職員の就業環境を害するものをいいます。職員には役員、常勤・非常勤職員、派遣職員等、法人の業務に関わる人を含みます。

該当する行為の例（これらに限りません）：

- 暴力、暴言、侮辱、誹謗中傷、威嚇、脅迫
- 人格を否定する発言、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・職員の信用を損なう内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 職員へのセクシュアルハラスメントその他のハラスメント、つきまとい行為

「就業環境を害する」とは、身体的・精神的苦痛により、業務に看過できない支障が生じることです。平均的な職員の受け止め方を基準に、状況を踏まえて判断します。また、苦情・要望や、障害特性、体調不良、不安等に伴う言動を、直ちにハラスメントとは決めつけません。意思疎通の方法や環境調整など必要な配慮を検討した上で、行為の内容・程度・継続性と職員への影響を総合的に判断します。暴力や差し迫った危険がある場合は、安全確保を優先します。

3 カスタマーハラスメントに対する基本方針

一般社団法人そらにすむは、利用者一人ひとりの人格と尊厳を尊重し、障害特性や個々の状況に配慮した、安全・安心な福祉サービスの提供と支援の質の向上に努めます。

利用者およびそのご家族、関係者等から寄せられる意見・要望・苦情については真摯に受け止め、サービスの改善に活かすとともに、適切かつ誠実な対応を行い、信頼関係の構築に努めます。一方で、職員が安心して働くことのできる環境を確保することも、質の高い福祉サービスを継続的に提供するうえで重要であると考えています。そのため、利用者およびそのご家族、関係者等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものについては、カスタマーハラスメントとして適切に対応します。

具体的には、職員の人格や尊厳を否定する暴言、脅迫、暴力、過度な要求、執拗な言動など、社会通念上著しく不当な行為は許容しません。これらの行為が確認された場合には、被害を受けた職員の安全確保と心身のケアを優先し、必要な対応を講じます。ただし、問題となる言動があった場合にも、直ちに利用者への支援を否定するのではなく、障害特性、疾病、生活上の困難、本人の状況や背景を十分に把握し、必要な支援や合理的配慮、関係機関との連携を含めた対応を検討します。カスタマーハラスメントへの対応を理由として、利用者の人格や尊厳、権利を損なうことのないよう配慮します。

問題解決に向けては、合理的かつ理性的な話し合いを基本とします。また、職員に対してカスタマーハラスメントに関する知識や対応方法の研修を実施するとともに、相談窓口を設置し、必要に応じて警察・弁護士等の専門機関と連携できる体制を整備します。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、状況に応じて対応を中止し、悪質な場合には警察や弁護士等と連携して毅然と対応します。また、やむを得ない場合には、関係法令や契約内容等を踏まえ、サービスの提供をお断りすることがあります。

本方針を職員および関係者に周知し、利用者の権利擁護と職員の安全確保の両立を図りながら、適切な福祉サービスの提供に努めます

4 顧客対応の考え方

（1）基本的な心構え

苦情すべてがハラスメントではありません。正当な指摘は支援の改善に活かし、職員側の不適切な対応が問題を拡大させていないかも確認します。

傾聴する：相手の話を遮らず、不安・孤独・ストレス等の背景を考慮する。

誠実に対応する：表情や言葉遣いに注意し、相手を最初から「クレーマー」と決めつけない。

共感を伝える：「そうだったのですね」「ご心配だったのですね」等、聞いていることを示す。

限定的に謝罪する：事実や責任が確定する前は「ご心配をおかけし申し訳ありません」にとどめる。

必要に応じて交代する：怒りが収まらない場合は、別の職員や管理者に交代し、一人で抱え込まない。人格を責める言葉を個人の責任として背負わない。

（2）クレーム、苦情の初期対応

① 相手の話を聞く

要望の内容を正確に聞き、サービス上の問題に関する妥当な申し出は真摯に受け止めます。

② 要求内容を特定する

何を求めているのかを明確にし、内容を復唱して確認します。電話では可能な範囲で氏名・連絡先も確認します。

③ 事実関係を確認する

5W1H（いつ・どこで・誰が・何を・なぜ・どのように）で確認します。確認前に要求や責任を認めず、調査が必要な場合は回答時期の目安を伝えます。時間がかかる場合は、具体的な日数・期間を伝えます。

④ 複数人で対応する

原則、複数人で対応し、応対・記録等の役割を決めます。訪問時は単独行動を避けます。電話も一人で抱えず、要求が過剰な場合は管理者等に交代します。相手が複数の場合は安全に配慮し、必要な人数で対応します。

⑤ 場所を選ぶ

原則、事務所等の周囲から状況を確認できる場所で対応します。会議室等を使う場合は密室にせず、ドアを開け、職員は出口側に座ります。訪問先の自宅等での対応はできるだけ避け、必要時は第三者がいる場所を選びます。

⑥ 記録・共有する

日時、場所、相手、発言・要求、対応、目撃者、職員への影響等を記録し、速やかに管理者・関係職員と共有します。必要がある場合は録音機器等を活用し、事前に伝えることが望ましいものの、同意のない録音が直ちに違法とは限りません。SNS 等の投稿は、投稿内容・日時・投稿者情報・関連するやり取りをスクリーンショット等で保存します。同じ要求が続く場合は、過去の説明・回答を記録に基づいて伝えます。

【通話録音装置の設置・使用について】

電話機に通話録音装置を取り付け、電話での通話内容を録音する。録音は、通話内容の正確な記録、対応経過の確認およびトラブル発生時の事実確認を目的として活用します。

（３）利用者等の権利の尊重

利用者等の権利を尊重し、障害を理由とする不当な差別的取扱いをしません。障害のある人から社会的な障壁を取り除く意思が示された場合は、過重な負担とならない範囲で必要かつ合理的な配慮を行います。合理的配慮は、本来業務に付随し、同等の機会を確保するためのもので、業務の目的・内容・機能の本質的な変更に及ぶものではありません。

過重な負担かどうかは、業務への影響、実現可能性（設備・技術・人員体制）、費用、法人の事業規模・財務状況等を踏まえ、個別具体的・客観的に判断します。障害特性や意思疎通の難しさに応じて、説明方法・場所・時間・支援者の同席等を検討します。ただし、どのような事情があっても、暴力や暴言に耐え続ける必要はありません。

5　カスタマーハラスメントへの対応

（１）判断

要求の態様、要求内容、時間・回数・頻度を確認し、職員の就業環境を害する行為か総合的に判断します。固定的な基準だけで機械的に判断しません。

要求態様：侮辱的・差別的・性的な発言、暴力・脅迫、大声や威圧、職員を攻撃する言動、無断撮影や写真等のネット公開。

要求内容：不当な金品の要求、土下座・書面での謝罪の強要、職員の解雇要求など。

時間・回数・頻度：大声等が長時間続く、退去を求めても居座る、対応できない要求を繰り返す、早朝・深夜など業務時間外に繰り返し連絡する。性的・差別的な言動や暴力等は時間の長さにかかわらず判断する。

（２）対応の流れ

① 一次対応者（現場職員）

迷惑行為が続く場合は中止を求め、対応を一旦止めます。複数人対応、記録・録音等に切り替え、管理者へ報告して対応方針を相談します。

② 二次対応者（管理者等）

職員から報告を受け、必要に応じて相手からも聞き取り、判断・対応を引き継ぎます。職員と相手を離して安全を確保し、「法人として説明したこと」「これ以上の議論はできないこと」を明確に伝えます。業務に支障が出る場合は対応中止を検討します。

③ 警告・退去

話し合いが進まず迷惑行為が続く場合は、状況に応じて対応を打ち切る旨を伝え、行為の中止・退去を求めます。暴力のおそれがある場合は直ちに対応を中止し、安全な場所へ避難します。退去要請に従わない場合は最終警告を行い、警察への通報を検討します。

（３）警察との連携

暴力、器物損壊、脅迫等で身の危険を感じる場合は、管理者の判断を待たず安全確保と 110 番通報を優先します。緊急性がない相談は所轄警察署または#9110 を利用します。

対応を中止することを、可能であれば複数人で判断して伝える。迷惑行為を止めるよう求める。危険がある場合は繰り返し説得せず避難する。行為が続く場合は、施設管理権の範囲内で退去を求める。退去しない場合は最終警告し、なお従わなければ警察へ通報する。

警察には、発生状況、場所、危険・被害、相手の特徴、これまでの対応を伝え、録音・録画・記録があれば提示する。再訪のおそれがあれば、その点も伝える。

（４）110 番について

① 通報で伝えること

何が起きたか、発生から何分程度か

場所（住所、建物名、階数、目標物等）

被害・目撃状況、けが人の有無

相手の性別、人数、年齢、服装、逃走方向等

② 正しい場所を伝える

住所が不明な場合は、交差点名や近くの建物名等、警察が現場を特定できる情報を伝えます。

③ 110 番につながらない場合

周囲に助けを求め、別の携帯電話、固定電話、公衆電話等から通報する。

近くの警察署・交番の場所を事前に確認し、必要時は直接申し出る。

近くにパトロール中の警察官やパトカーがいれば、直接助けを求める。

④ 110 番映像通報システム

音声だけでは状況が伝わりにくい事件・事故等について、スマートフォンやタブレットで撮影した写真・映像を警察へ送る仕組みがあります。警察から案内された場合等に利用します。

⑤ #9110 について

緊急の事件・事故は 110 番、緊急ではない警察への相談は警察相談専用電話「#9110」または最寄りの警察署を利用します。東京都内からは #9110（都県境では他県につながる場合があります)。警視庁総合相談センター：03-3501-0110

（４）行為別の対応例

① 暴言

・暴言で返さず、冷静で丁寧な言葉を使う。

・大声を抑えるよう求め、発言は必要最小限にする。

・迷惑行為であることと、対応できないことを伝える。繰り返される場合は対応を打ち切る。

・録音・録画・記録を残す。

② 執拗な要求

・同じ要求が繰り返されたら、回答済みであることと、これ以上対応できないことを伝える。

・続く場合は管理者へ報告し、管理者から最終的な退去要求等を行う。

・必要に応じて警察へ相談・通報する。

③ 土下座の要求

・「そのような対応はできません」と明確に伝える。

・要求が続く場合は対応を終了し、管理者に報告する。

・記録を残し、必要に応じて退去を求める。

④ 暴行

・管理者の判断を待たず、直ちに安全確保と 110 番通報を行う。

・職員・利用者等を危険から遠ざけ、可能な範囲で複数人で対応する。

・記録・録音・録画等を証拠として保存する。

⑤ 高圧的な言動

・曖昧な説明や、その場しのぎの妥協を避ける。誤った説明は速やかに訂正する。

・一方的な主張や他事例を理由とする不当な要求は、事実確認の上で明確に断る。

⑥ 長時間の拘束

・同じ主張の繰り返しで話が進まない場合、対応を終了する旨を伝える。

・定めた時間等を超えた場合は、要求に応じられないことを伝え、対面対応を終了する。

⑦ セクシュアルハラスメント

・不快な性的言動であることを明確に伝え、やめるよう求める。

・例：性的な質問・噂、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、性的体験談、性的関係の強要、不要な身体接触、わいせつな画像の配布・掲示。

・改善されない場合はサービス提供・対応を中止し、速やかに管理者へ報告する。

6 法人内の体制

（1）相談窓口の設置

現場任せにせず、法人全体で対応します。相談者と関係者のプライバシー・名誉を尊重し、情報を秘密として取り扱います。相談や報告を理由とする不利益な取扱いは行いません。

① 相談窓口

【法人内】担当者：代表理事　日下部　綾　メール：hello@soranisumu-wellfare.jp

【法人外】東京都介護・障害福祉サービス等職員カスタマー・ハラスメント総合相談窓口

東京都福祉局高齢者施策推進部介護保険課　03-5000-7555

② 相談方法

対面、電話、オンライン、メール等、相談者が利用しやすい方法で受け付けます。

③ 相談対応の手順

相談者から丁寧に聞き取り、事実関係を確認する。再体験による負担に配慮し、必要に応じて現場管理者等から確認する。対応記録、写真、録音・録画等があれば確認する。客観的な資料をもとに、要求内容の妥当性・要求態様の相当性を検討し、ハラスメント該当性を判断する。該当する場合は、対応中止、安全確保、警察への通報等を指示する。該当しない場合は、通常の苦情対応を案内する。暴力・セクシュアルハラスメント等の緊急性がある場合は、管理者等が対応を代わり、職員を相手から引き離す。必要に応じて警察・弁護士等と連携する。

④ 相談対応者の留意事項

迅速・適切に初期対応する。秘密保持と、相談を理由とする不利益な取扱いがないことを伝える。対面相談を希望しない場合は、別の相談方法を案内する。心身の状態に配慮し、詰問せず、本人の意向を尊重して傾聴を行う。メンタルヘルス不調が疑われる場合は、医師・カウンセラー等の専門家への相談を検討する。セクシュアルハラスメントの相談では、希望に応じて同性の相談担当者が対応する。相談担当者だけで対応が難しい場合は、弁護士等の外部専門家に相談する。

（2）再発防止の取組

職員、特に管理者へ注意喚起を行う。ハラスメントは職員個人の責任ではなく、報告・相談を理由に評価を下げないことを周知する。事例を検証し、防止策、マニュアル、研修内容を見直す。プライバシーに配慮して必要な範囲で共有する。職員側の不適切な言動が発端の場合は、改善策を検討する。

（3）研修の実施

経営者・管理者を含む全職員を対象に、定期的に研修を行います。

7 企業間取引でのハラスメントの禁止

（1）ハラスメント防止の基本姿勢

ハラスメントは人権を傷つけ、就業環境を悪化させるため許されません。役員・全職員は互いを尊重し、安全な職場づくりに取り組みます。対象となる行為には、セクシュアル、パワー、SOGI、妊娠・出産・育児等、カスタマー、就職活動等に関するハラスメントを含みます。対象者は役員、正職員、非常勤・派遣職員等です。取引先の経営者・職員、採用応募者、実習生等に対してもハラスメントを行いません。相談・苦情・匿名通報を受け付け、情報を適切に管理し、相談者・協力者への不利益な取扱いをしません。就業規則上の懲戒事由に該当する行為が確認された場合は、規則に基づき対処します。

（2）取引先企業に対するカスタマーハラスメントの禁止

取引先の経営者・職員に対しても、当法人の職員と同様に節度ある言動を徹底します。立場の強さを利用した無理な要求、過大な業務の強要、要求に応じない場合の厳しい叱責・取引停止の示唆、業務と無関係な私的雑用の強制等を行いません。取引先を対等なパートナーとして尊重し、過度な要求をしない・させないようにします。

（3）カスタマーハラスメントの事実確認

① 職員が取引先からハラスメントを受けた可能性がある場合

職員から相談を受け、法人内の相談手順に沿って対応する。

取引先に協力を依頼し、先入観や偏見を排除して事実確認を行う。

事前に取り決めた方法等に基づき、取引先と協力して関係者から聞き取りを行う。

必要に応じて弁護士等に相談し、事実が確認された場合は取引先と適切な対応策を検討する。

② 職員が取引先にハラスメントを行った可能性がある場合

取引先からの事実確認の依頼に誠実に協力し、適切な情報提供・調査を行う。調査協力を理由に契約解除等の不利益な取扱いをしない。取引先と協力して関係職員から事実確認を行い、必要に応じて弁護士等に相談する。事実が確認された場合は適切な措置を検討し、必要に応じて就業規則に基づく懲戒手続を行う。