

カスタマーハラスメント対応マニュアル

1. 目的

本マニュアルは、利用者、家族その他関係者からのカスタマーハラスメントに対し、職員が安全かつ適切に対応するための基本的な手順を定めるものである。

2. 基本原則

職員は次の事項を基本として対応する。

- (1) 利用者・家族等には誠実かつ丁寧に対応する。
- (2) 一人に対応せず、組織として対応する。
- (3) 職員および利用者の安全を最優先とする。
- (4) 事実を正確に記録する。
- (5) 不当な要求には安易に応じない。

3. カスタマーハラスメントの例

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合がある。

- (1) 暴力行為、傷害行為、物品の破損行為
- (2) 脅迫、威嚇、恫喝、暴言、人格否定または侮辱的発言
- (3) 土下座その他過度な謝罪の要求
- (4) 合理的理由のない金銭補償または特別対応の要求
- (5) 長時間にわたる電話、面談または居座り行為
- (6) 同一内容の執拗な要求または苦情の繰り返し
- (7) 職員個人への誹謗中傷、SNS 等への不適切な投稿
- (8) セクシュアルハラスメントその他職員に精神的苦痛を与える行為
- (9) その他職員の就業環境を著しく害する行為

* 認知症等による症状に起因する言動については、直ちにカスタマーハラスメントとは判断せず、心身の状態や疾病の影響を踏まえて個別に対応する。

4. 初期対応

職員は次の点を心掛ける。

- ・落ち着いて対応する。
- ・相手の話を最後まで聞く。
- ・事実確認を行う。
- ・感情的な対応をしない。
- ・その場で判断できない事項は持ち帰る。
- ・対応が困難と判断した場合は上司へ引き継ぐ。

5. 対応手順

①内容を確認する。

☐苦情なのか

☐要望なのか

☐カスタマーハラスメントなのか

を整理する。

②一人に対応しない。

・上司へ報告

・必要に応じて複数職員で対応

③危険を感じた場合は

・対応を中止する

・安全な場所へ移動する

・応援を要請する

・必要に応じ110番通報する

④対応後は

・報告書を作成する

・関係職員で情報共有する

・再発防止を検討する

6. 電話対応

長時間の電話となる場合は、

「内容は承りました。確認のうえ改めてご連絡いたします。」

と伝え、一旦終了する。

同じ内容の電話が繰り返される場合は、上司へ引き継ぐ。

7. 来苑者対応

威圧的な態度や大声が続く場合は、

「このままではお話を続けることができません。」

と伝える。

改善が見られない場合は対応を終了し、上司へ引き継ぐ。

8. 訪問時対応

送迎や訪問時等で危険を感じた場合は、

・その場を離れる

・事業所へ連絡する

・一人で再訪問しない

9. 上司の対応

上司は次の対応を行う。

- ・事実確認
- ・関係者からの聞き取り
- ・記録確認
- ・再発防止策の検討
- ・必要に応じ家族説明
- ・必要に応じ弁護士、警察、行政へ相談

10. 記録

次の事項を必ず記録する。

- ・日時
- ・場所
- ・相手
- ・発言内容
- ・要求内容
- ・対応者
- ・対応経過
- ・目撃者
- ・録音の有無
- ・今後の対応

11. 対応してはいけない例

- ・一人で抱え込む
- ・感情的に反論する
- ・できないことを約束する
- ・その場しのぎの謝罪をする
- ・個人で判断して金銭補償等を約束する

12. 職員の心身への配慮

カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、

- ・面談
- ・必要な休憩
- ・配置変更等の検討
- ・相談窓口の案内

などを行う。

1 3. 外部機関との連携

必要に応じて次の機関と連携する。

- ・警察
- ・弁護士
- ・行政
- ・地域包括支援センター
- ・居宅介護支援事業所
- ・協力医療機関

1 4. 研修

法人は毎年度、カスタマーハラスメント対応研修を実施し、本マニュアルの周知徹底を図る。

1 5. 外部機関への相談基準

(1) 警察へ相談・通報する場合

次のいずれかに該当する場合は、施設長等へ報告の上、速やかに警察に相談または110番通報を行う。

① 直ちに110番通報する事例

- ・職員、利用者への暴行または傷害
- ・刃物その他危険物を所持している場合
- ・「殺す」「火をつける」など生命、身体に危険を及ぼす脅迫
- ・器物破損
- ・不法侵入または退去要請に応じない居座り
- ・ストーカー行為や待ち伏せ
- ・その他、緊急性が高いと判断される場合

② 警察へ相談する事例

- ・暴言が繰り返される
- ・執拗な嫌がらせが継続している
- ・SNS等での悪質な誹謗中傷
- ・職員の自宅や個人情報を調べる行為
- ・刑法等への抵触が疑われる場合

(2) 弁護士へ相談する場合

次のような場合は、施設長を通じて必要に応じて弁護士へ相談する。

- ・損害賠償請求を受けた場合
- ・法的措置を示唆された場合

- ・ 契約解除を検討する場合
- ・ 悪質なクレームが長期化している場合
- ・ SNS、インターネット上の投稿への対応
- ・ 法的リスクの判断が必要な場合

(3) 行政へ相談する場合

必要に応じて所轄行政庁へ相談する。

相談例

- ・ 施設運営に重大な影響を及ぼす事案
- ・ 行政処分等に関係する可能性がある場合
- ・ 制度上の解釈が必要な場合
- ・ 利用契約の運用に関する疑義
- ・ 重大や事故や虐待事案と関連がある場合

(4) 基本原則

- ・ 職員個人の判断で外部対応を決定しない
- ・ 必ず施設長等へ報告し、組織として対応する
- ・ 緊急時は人命および安全を最優先とし、躊躇なく110番通報を行う
- ・ 相談した経過および対応内容は記録として保存する

(5) 判断権限

(対応内容)	(判断者)
職員への応援要請	現場責任者
対応終了・面談打ち切り	施設長・相談員
緊急時の110番通報	現場職員で可
警察への相談（緊急性なし）	施設長
弁護士への相談	理事長・施設長
行政への相談	理事長・施設長

【対応の基本フロー】

- ① 苦情・要望の受付
- ↓
- ② 内容の確認
- ↓
- ③ 正当な苦情→通常対応「苦情対応マニュアル参照」
- ↓
- ④ カスタマーハラスメントの疑い
- ↓
- ⑤ 上司へ報告
- ↓
- ⑥ 複数職員で対応
- ↓
- ⑦ 記録作成
- ↓
- ⑧ 必要に応じ警察・弁護士・行政へ相談
- ↓
- ⑨ 再発防止策を検討・共有