

# カスタマーハラスメント防止マニュアル

社会福祉法人ありんこ会

## 1. カスタマーハラスメント防止に関する目的

社会福祉法人ありんこ会では、利用者に対してより良い支援をするために現場及び支援の現場におけるカスタマーハラスメントを防止する。

カスタマーハラスメントは個人の尊厳を傷つける社会的に許されない行為であり、いかなる形態のカスタマーハラスメントであっても、これが黙認されたり、見過ごされたりすることがあってはならない。職員一人一人がカスタマーハラスメントについて理解するとともに、全ての人権が尊重されることを目的とし、本方針を定めることとする。

## 2. カスタマーハラスメントとは

### 《時間拘束型》

- ・一時間を超える長時間の拘束、居座り
- ・長時間の電話
- ・時間の拘束、業務に支障及ぼす行為

### 《リピート型》

- ・頻繁に来所し、その度にクレームを行う
- ・度重なる電話
- ・複数部署にまたがる複数回のクレーム

### 《暴言》

- ・大声、暴言で執拗に職員を責める
- ・施設で大きな声をあげて秩序を乱す
- ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し

### 《対応者の揚げ足取り》

- ・電話対応での揚げ足取り
- ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える
- ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める
- ・一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム

- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て
- 《脅迫》
- ・脅迫的な言動、反社会的な言動
- ・物を壊す、殺すといった発言による脅し
- ・SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し
- 《権威型》
- ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
- ・SNS への投稿
- ・インターネット上の投稿(職員の氏名公開)
- ・会社・職員の信用を毀損させる行為
- 《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
- 《セクハラ》
- ・特定の社員へのつきまとい
- ・職員へのわいせつ行為や盗撮
- 《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

### 3. カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

- 従業員（被害者）のための相談対応体制
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員が気軽に相談できるよう相談対応者を決めておき、または相談窓口を設置して従業員に広く周知する
- ・相談対応者はカスタマーハラスメントが実際に発生している場合だけでなく、発生のおそれがある場合やカスタマーハラスメントに該当するか判断がつかない場合も含めて、幅広く相談の内容や状況に応じて迅速かつ適切に対応できるようにする

- カスタマーハラスメントが疑われる場合の対応
  - ・録音・録画・対応記録・時間の計測など検証可能な証拠を収集する。また、悪質性が高いと疑われる場合には、単独での対応をせず複数名で対応する
- カスタマーハラスメントの発生の備え
  - ・各職員がカスタマーハラスメントに対する知識及び対処法策を実施し、年に1回の研修を行う

#### 4. カスタマーハラスメント対応フロー

- 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相手の求めている内容を把握する



- ③相手の要求内容が妥当か検討する



- ④相手の要求の手段・態様が社会通念上相当か検討する

- ・カスタマーハラスメントの被害を受ける恐れのある場合は、顧問弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図る場合がある
- ・カスタマーハラスメントが不当または不法な圧力である場合は、必要に応じて警察等関連機関との連携を図り対応する

## 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で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「出るところ出るぞ！」「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「出るところ出る」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パターン

対応「訴えるかどうかは〇〇さまがお決めにな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

## 6. 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

## 7. 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