

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人赤堀・東福社会（以下「本会」という。）は、「地域と歩み、地域を支え、暮らしを守る」を基本理念に掲げ、ご利用者様、ご家族様並びに地域の皆様からのご相談等に対して誠実かつ丁寧な対応に努めています。

また、本会は職員が個々の相談に応じ安心してサービスを提供するうえでは、安全で働きやすい環境を確保することを大切に考えています。

群馬県では、令和7年4月1日に「群馬県カスタマーハラスメント防止条例」（以下「群馬県条例」という。）が施行され、サービスを受ける人と提供する人が対等な立場で互いに尊重し合い、カスタマーハラスメントのない社会を目指しています。本会では、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して毅然として対応を行い、本会で働く職員一人ひとりを守ることが、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、群馬県条例の趣旨に基づき、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定しました。

1 カスタマーハラスメントの定義

ご利用者様（家族、関係者等を含む）その他あらゆる外部の方から、本会に勤務する職員に対して行われる暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言、長時間の拘束等の不当な行為であって、職員の就業環境が害されるもの。具体的には以下のような行為を想定していますが、これらに限るものではありません。

- （１）身体的な攻撃（暴行、傷害）
- （２）精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- （３）威圧的な言動
- （４）継続的な、執拗な言動
- （５）拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）
- （６）差別的な言動
- （７）性的な言動
- （８）職員個人への攻撃・要求

2 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると認められる場合、職員等の安全を確保するとともに、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りさせていただく等の適切な措置を取らせていただきます。さらに、当初において悪質と判断した場合には、警察、弁護士その他の外部専門家並びに関係機関と連携し対応させていただきます。

3 カスタマーハラスメントに対する体制の整備

カスタマーハラスメントの防止及び発生時の迅速かつ適切な対応のため、必要に応じて以下のような取り組みを実施します。

- (1) カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制の整備
- (2) 職員等に対する教育・研修の実施
- (3) 組織的な対応体制の構築
- (4) 被害を受けた職員等への精神的ケア及び再発防止措置

令和8年9月1日

社会福祉法人赤堀・東福社会

理 事 長 定 方 英 一

カスタマーハラスメント対策マニュアル

社会福祉法人赤堀・東福社会

1 カスタマーハラスメントの定義

ご利用者様（家族、関係者等を含む）その他あらゆる外部の方から、本会に勤務する職員に対して行われる暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言、長時間の拘束等の不当な行為であって、職員の就業環境が害されるもの。具体的には以下のような行為を指しますが、これらに限るものではありません。

- （１）身体的な攻撃（暴行、傷害）
- （２）精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、屈辱、暴言）
- （３）威圧的な言動
- （４）継続的な、執拗な言動
- （５）拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）
- （６）差別的な言動
- （７）性的な言動
- （８）職員個人への攻撃・要求

2 カスタマーハラスメントに発展させないために

- （１）傾聴（怒りの温度を下げる）

話を聞いてもらえないと感じると、不満が怒りに変わり、カスタマーハラスメントに発展しやすくなる。

- （２）丁寧な対応（揚げ足を取らせない）

言葉遣いや態度が悪いと、本来の論点ではない二次クレームを招く。

- （３）合理的説明（説明の根拠を示す）

客観的なルールを伝えることで相手が引き下がる理由をつくる。

3 カスタマーハラスメントが起きてしまったら

- （１）組織として対応する

真摯かつ丁寧な対応したにもかかわらず、ご利用者様等のクレームや迷惑行為が続く場合、組織的な対応に移行する。

(2) 脅かしに屈しない

暴力的な言動があれば聞き流さずに注意を行う。注意しても態度を改めない場合は、毅然とした対応を行う。

(3) 現場等の判断

担当者からの報告を踏まえ、ご利用者等からの聞き取りを行い、業務に支障が生じると判断した場合、対応の中止を検討する。

4 対策とあわせて留意すべきこと

(1) 正当なクレームと混同しない

クレームのすべてが悪質でないため、信頼できる応対者と受け止めてもらえるよう対応する。

(2) 日々傾聴のスキルアップを

実践を通じたスキルアップに取り組むとともに、研修参加等による調査研究など自己研鑽に励む。

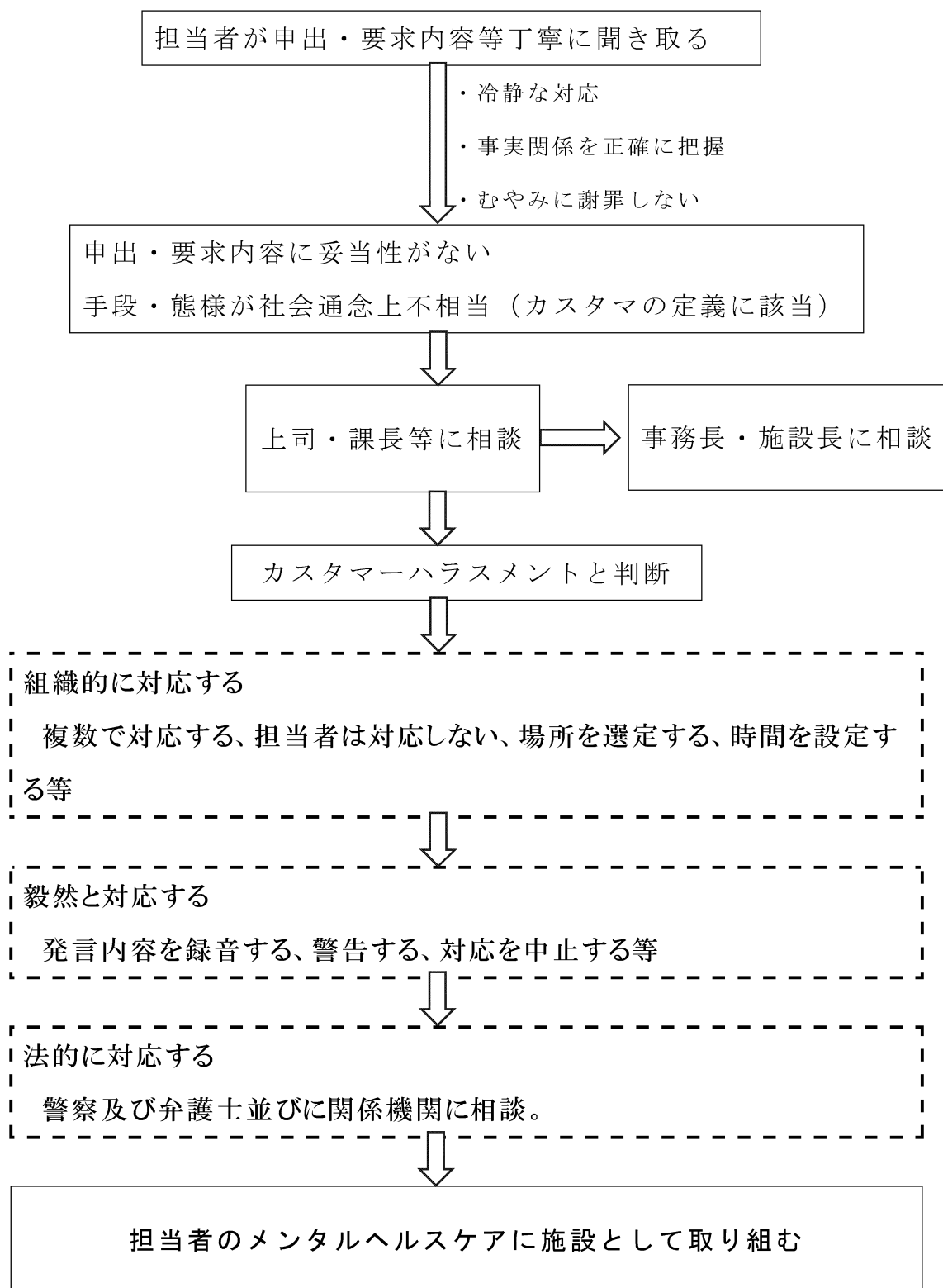
5 報告（カスタマーハラスメントに遭遇）

(1) カスタマーハラスメントに遭遇したら、別紙1「カスタマーハラスメント対応フロー」により、上司及び所属長と相談する。

(2) 上司及び所属長は別紙2「相談シート」を担当職員と作成し、総務課へ相談する。

(3) 総務課は、刑法など法的な根拠を基に警察及び弁護士等に連絡をする。

「カスタマーハラスメント対応フロー」



別紙 2

相談シート

- ### ◆ 記入する内容

・詳細は面談でも伺いますので、無理のない範囲で構いません。心身の状態から記入が辛い場合は、空欄でも構いません

※相談する際の手助けとなる、あくまでも補助的シートです。シートの提出をしなくても相談することはできます。

基本 情報	シート記入日	年 月 日
	相談者氏名	
相 談 内 容	相談の概要	(いつ、どこで、誰が、誰から、どんな言動等受けたのか)
	目撃者、同席者の有無	☐ いる ・目撃者（ ） ・同席者（ ） ☐ いない/わからない
	(同席者がいる場合) 同席者への行為の有無	☐ 同席者に対する同様の問題を目撃した ・具体的な内容 ☐ 同席者に対する同様の問題は目撃していない/わからない

