カスタマーハラスメント防止及び対応規程

第１条（目的）

本規程は、利用者、その家族、関係者等からの著しい迷惑行為、暴言、威圧的言動その他のカスタマーハラスメントから職員を守り、安全かつ安心して働ける職場環境を確保することを目的とする。

一般社団法人パーソナルサービス支援機構（以下、当機構という）は、職員が利用者支援に専念できる環境を整備し、カスタマーハラスメントを個人の問題ではなく組織全体の課題として対応する。

第２条（定義）

カスタマーハラスメントとは、利用者、その家族、関係者等による要求や言動のうち、その内容又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害する行為をいう。

〔該当する行為例〕

１．暴言・人格否定

・怒鳴る　・威圧的な口調で責め立てる　・「無能」「役立たず」などの人格否定　・長時間の説教

２．威嚇・脅迫

・損害賠償や解雇を執拗に示唆する　・SNS 等への晒し行為をほのめかす

・当機構や職員への報復を示唆する

３．過剰要求

・制度上対応できない要求　・特別扱いの要求　・業務範囲を超える対応要求

４．拘束行為

・長時間の電話　・面談の引き延ばし　・繰り返しの苦情申し立て

５．ハラスメント行為

・性的言動　・差別的発言　・プライバシー侵害　・つきまとい行為

６．暴力行為

・身体接触　・物を投げる　・机を叩く　・器物破損

第３条（法人の基本方針）

法人は以下の方針を明確にする。

①職員の尊厳を守る

②カスハラを容認しない

③職員一人で対応させない

④組織として対応する

⑤必要に応じて利用契約の見直しや法的対応を行う

第 4 条（初期対応）

職員は利用者等から苦情や強い要望を受けた場合、まず事実確認を行い誠実に対応する。ただし以下の状況では、一人で対応を継続してはならない。

〔エスカレーション基準〕

以下のいずれかに該当した時点で上司へ報告する。

・怒鳴り声が続く　・威圧的な態度が見られる　・同じ要求を繰り返す　・面談や電話が 30 分を超える

・職員が恐怖を感じる　・性的言動がある　・身体接触がある　・他職員への攻撃が始まる

第 5 条（対応レベル）

対応内容を次のレベルに分けて共有する。

レベル 1：通常苦情

内容確認のうえ担当者が対応

レベル 2：要注意対応

責任者へ報告し複数人で対応

レベル 3：カスハラ認定

管理者が対応主担当となる

・個人対応禁止　・面談複数名対応　・電話記録作成

レベル 4：重大事案

以下の場合

・暴力　・脅迫　・ストーカー行為　・悪質な SNS 投稿　・業務妨害

対応

・管理職招集　・弁護士相談　・警察相談　・利用登録見直し検討

第 6 条（対応中止基準）

次の場合は対応を中止できる。

・暴言が続く　・威嚇行為がある　・差別発言がある　・性的言動がある　・身の危険を感じる

〔使用例〕

「職員への暴言が続いているため、本日の対応を終了します。今後は管理者を通じて対応いたします。」

第 7 条（相談窓口）

職員はカスハラを受けた場合、以下へ相談できる。

1．一次窓口

・直属上司　・管理者

2．二次窓口

・ハラスメント相談責任者（代表理事）　・外部相談先（顧問弁護士・労働局相談窓口）

第 8 条（報告義務）
職員はカスハラが発生した場合、被害の程度に関わらず報告する。また、報告した職員に対して不利益な取り扱いを行わない。

第 9 条（記録の作成）
カスハラ事案が発生した際は速やかに記録を作成する。

〔記録事項〕
・発生日　・発生場所　・対応者　・相手方
・状況経過　・事象内容　・要求内容　・対応内容　・今後の方針

第 10 条（記録様式）
当機構は「カスハラ対応記録票」を整備する。

〔記録票例〕
・発生日　・発生場所　・対応者　・相手方　・上司報告日時
・状況経過　・事象内容　・要求内容　・対応内容　・今後の方針

第 11 条（証拠保全）
必要に応じて以下を保存する。
・電話記録　・面談記録　・メール画面　・LINE 画面　・SNS 投稿画面　・防犯カメラ映像

第 12 条（研修実施）
当機構は年 1 回以上、カスハラ対策研修を実施する。

〔研修内容〕
・カスハラ定義　・事例検討　・ロールプレイ（初期対応等）　・記録作成、管理者への引継ぎ方

第 13 条（新規職員研修）
新規採用職員へ以下を周知する。

・本規程　・相談窓口　・対応基準　・緊急時対応

第 14 条（職員保護）
当機構は被害を受けた職員を守るため必要な措置を講じる。

・支援内容　・面談実施　・業務調整　・担当変更　・休暇取得支援　・心理的ケア

第 15 条（再発防止）
職員が継続して対応しなければならない状況を防ぐため、上司の同席、複数職員での対応、訪問時の同行、担当の変更などを実施する。

職員への宣言

1．当機構は、カスタマーハラスメントを職員個人の問題として扱いません。

2．職員は利用者支援のために働いており、暴言・威圧・脅迫・不当要求に耐える義務はありません。

3．不適切な言動が発生した場合は、職員一人で抱え込まず、直ちに上司へ報告し、当機構全体で対応します。

4．「我慢すること」ではなく、「相談すること」を適切な行動とします。

5．職員の安全と尊厳を守ることを、当機構の責任として宣言します。