

カスタマーハラスメント対応規程

第1章 総則

(目的)

第1条 本規程は、職員が安心して業務を遂行できる環境を確保するため、利用者およびその家族、その他関係者からの不当な言動による被害（以下「カスタマーハラスメント」という）への対応方針を定めることを目的とする。

(定義)

第2条 カスタマーハラスメントとは、当事業所の通常の業務範囲を逸脱し、職員の人格・尊厳を侵害し、心身に不当な負担を与える行為をいう。

2 正当な苦情、意見、要望と区別し、社会通念上不合理な要求、暴言、威嚇、暴力等を対象とする。

第2章 具体例

第3条 カスタマーハラスメントには、次の行為を含むものとする。

1. 暴言、威嚇、侮辱的発言
2. 長時間にわたる拘束、執拗な謝罪要求、土下座の強要等
3. 合理性を欠いた過剰なサービス提供要求
4. SNS・インターネットを利用した名誉毀損、誹謗中傷
5. 暴力行為、物品破壊、その他職員の安全を脅かす行為

第3章 対応

(基本方針)

第4条 職員は、カスタマーハラスメントに直面した場合、冷静かつ誠実に対応するものとする。

2 不当要求や暴力的行為が確認された場合は、毅然とした態度で対応し、必要に応じてサービス提供を制限または中止できる。

(報告・エスカレーション)

第5条 職員は、カスタマーハラスメントを受けた場合、速やかに管理者へ報告しなければならない。

2 職員一人に対応することを禁止し、必要に応じて複数名または管理職が対応にあたる。

(記録・証拠保全)

第6条 発生日時、場所、内容、対応経過を記録し、必要に応じて証拠（メール、SNS投稿、録音等）を保存する。

2 記録は管理者が適切に保管し、再発防止及び関係機関への報告に活用する。

(外部機関への通報)

第7条 職員の安全に危険が及ぶ場合、または重大な被害が想定される場合は、警察、弁護士、行政等の外部機関に通報することができる。

第4章 職員の保護

第8条 当事業所は、カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、相談窓口の設置、メンタルヘルスケア等の支援を行う。

2 管理職は、当該職員の安全と尊厳を最優先に考慮し、職員を責めるような言動を行ってはならない。

第5章 教育・周知

第9条 当事業所は、職員に対してカスタマーハラスメントに関する研修を実施し、対応力の向上と意識の定着を図る。

2 本規程の内容は全職員に周知し、職員はこれを遵守するものとする。

第6章 附則

第10条 本規程は、令和7年10月1日より施行する。

2 本規程の改廃は、管理者が行い、全職員に周知する。