

カスタマーハラスメント防止マニュアル

社会福祉法人 NUA

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 NUA では、子どもたちに対してよりよい教育・保育を行うために、教育・保育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。職員一人ひとり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、本マニュアル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
- ・長時間の長電話
- ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為

<リピート型>

- ・頻繁に来園し、その都度クレームを行う
- ・度重なる電話
- ・複数回のクレーム

<暴言>

- ・大声、暴言で執拗に職員を責める
- ・園内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
- ・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（職員の氏名公開）
- ・園、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
- ・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>

- ・特定職員へのつきまとい
- ・職員へのわいせつな行為や盗撮

<その他>

- ・施設及び敷地内への不法侵入

3. カスタマーハラスメント対応の流れ

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

- ・対象を明確にした上で（例：不快感を抱かせたことに対して）限定的に謝罪をする

②相手の求めている内容を把握する

- ・相手が主張する内容を正確に把握する。反論はせず、まずはひと通り事情を確認する
- ・相手の勘違いがあれば、正しい情報を共有する

③相手の要求内容が妥当かどうか検討する

- ・園長、主任・主幹、法人本部と情報共有する

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がある場合は、園長、主任・主幹、法人本部と相談し、解決を図る
- ・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、必要に応じて弁護士・警察等関連機関との連携を図り対応する

4. カスタマーハラスメントの問題を発展させないための対応

（現場での対応）

- ・場所を変え、複数で対応する
- ・相手が感情的になっていても、丁寧な話し方で冷静に対応する
- ・メモまたは相手の了承を得たうえで録音をしながら、要点を確認する
- ・議論は避け、問題を解決しようとする前向きな姿勢をみせる
- ・その場しのぎの回答はしない
- ・あとで確認するなど冷却期間を設ける

5. カスタマーハラスメントと判断する基準

- ①強要系の言葉が出た場合
- ②人格否定系の言葉が出た場合
- ③容姿批判系の言葉が出た場合
- ④脅迫系の言葉が出た場合

- ⑤威嚇するような態度・言葉が出た場合
- ⑥物にあたる行為があった場合
- ⑦直接的な暴力行為があった時
- ⑧「話し合う」という感じではない状況が一時間以上続いた時

6. カスタマーハラスメントを受けた職員への対応

- ・カスタマーハラスメントが認められた場合は、職員を護るため毅然とした対応を行い、さらに悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、弁護士や警察などと連携し、法的措置も含め厳正に対応する
- ・カスタマーハラスメントが認められた場合は、職員を護るため、発生時に職場として適切な判断や対応ができる体制を構築する
- ・カスタマーハラスメントを受けた職員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組む

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、保護者が自由に閲覧できるように園内に掲示するとともに、ホームページに公開する