



カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

第1条 基本方針

当法人は、すべての職員が、安心して職務に専念できる就業環境を守ることが、法人経営上および施設管理上の重要課題と位置づけます。

当法人は、子どもが命に関わる病気を抱え入院治療をしている家族が滞在される場所です。そのため、家族が高いストレス状態に置かれる場面を多く扱います。突然の子どもの病気の悪化や治療状況によって家族も大きな不安を抱え、強い言葉や感情的な言動が生じやすい環境ですが、滞在する家族、滞在を希望する家族、以前滞在された経験のある家族、自立支援事業利用者、支援者その他当法人の業務に関係を有する者（以下「利用者等」といいます。）による言動が、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するカスハラに対しては、組織全体として毅然と対応します。

第2条 定義

本方針において「カスハラ」とは、顧客等による言動であって、社会通念上許容される範囲を超えたもので、職員の就業環境を害するものをいいます。想定されるカスハラの典型例は次のとおりです。

類 型	具 体 例
暴言・威圧・侮辱	怒鳴りつけ・罵倒・脅迫・恫喝 人格・容姿・職歴等を傷つける言動、「バカ」「死ね」などの差別的発言 「訴えてやる」などの不当な脅し
過大・不合理な要求	法的な根拠のない金銭要求、居室の無償提供の要求、利用や支援の希望に沿えないことに対する、暴言や執拗な要求 特定職員のみへの対応強制、土下座・過度な謝罪文の強要
長時間・反復的拘束	面談・電話・メールによる執拗な繰り返し（同一事案の蒸し返し） 電話の切断拒否、来所後の長時間にわたる居座り・退去拒否
プライバシー侵害、 SNS・録音等の悪用	職員の無断録音・録画・撮影 SNS・口コミサイトへの虚偽投稿・誹謗中傷による脅し プライバシーに関する情報の不正収集・拡散
その他の不法行為	暴行・傷害・器物損壊、ストーカー行為・付きまとい、不正アクセス等

正当なクレームとの区別

利用者等からの施設設備、管理、当法人の事業運営に関する率直な意見・苦情・改善要望は、利用者等の正当な権利として尊重され、カスハラには該当しません。

また、当法人は依頼者のご意見については真摯に受け止め、支援内容やサービスの向上に活かします。

これに対して、「言動の内容・手段・頻度・継続性」が社会通念上の相当性を超えた場合は、これを



許容しません。

第3条 適用範囲

本方針は、当法人に勤務するすべての職員に適用します。カスハラが発生しうる場所・状況の範囲は次のとおりです。

- 事務所内での対面応対・面談
- 電話・FAX・電子メール・SNS等を通じたやりとり
- 利用者等宅・出張先、イベント会場等での業務遂行中
- オンラインでの応対

第4条 法人の責務

理事長は、職員をカスハラから守るために、以下の措置を講じます。

措置の内容	具 体 的 内 容
① 方針の周知徹底	本方針を全職員に周知し、カスハラを許容しない姿勢を明確にします。
② 相談体制の整備	理事長を相談窓口とし、職員が安心して報告できる体制を整えます。
③ 迅速な事後対応	カスハラが発生した場合は速やかに事実確認を行い、被害職員への精神的・業務的サポートを提供します。
④ 組織的対処	必要に応じ、利用者等への口頭・書面による警告、応対方法の変更（書面対応への切替等）、利用契約の解除等の措置を講じます。
⑤ 不利益取扱の禁止	カスハラの相談・報告を行った職員に対し、いかなる不利益取扱いも行いません。プライバシーを厳守します。
⑥ 再発防止	事案を記録・分析し、対応方針の見直しにより再発防止を図ります。

第5条 職員の責務

職員は、カスハラを受けた場合・目撃した場合または受けるおそれがあると感じた場合は、一人で抱え込まず、速やかに理事長もしくは直属の上司に報告するものとします。

なお、対応の経緯（日時・場所・発言内容・対応者・同席者等）を可能な限り記録に残してください。記録は後日の対応・証拠保全において不可欠です。



職員が、滞在者、相談者、支援者等に対してハラスメント的言動（職員個人の判断による退居命令、威圧的なクレーム対応、暴言、暴力など）を行うことも禁じます。



第6条 対応の基本原則

- ① カスハラが認められた場合は、理事長が引き受け、対応する。理事長不在で急を要する場合は直属の上司（各チームのリーダー）が対応する。
- ② 不当な要求に対しては「お応えしかねます」と明確・冷静・毅然と伝える。
- ③ 不当な要求への過度な謝罪・迎合はしない。（誠実な謝罪と不当な謝罪を明確に区別する。）
- ④ 長時間・反復的な対応は避け、「本日の対応はここまでとさせていただきます」と明確に告げる。
- ⑤ 暴力・脅迫等の違法行為があった場合は、ためらわず警察へ通報する。
- ⑥ 対応の経緯はすべて記録し、理事長および直属の上司に情報共有する。

第7条 契約関係の解消

利用者等によるカスハラが継続し、または改善の見込みがない場合は、施設利用をお断りすることがあります。施設利用契約解除にあたっては、利用者等の権利保護に十分配慮しつつ、以下の手順を踏むことを基本とします。

- 口頭または書面による警告（改善の機会の付与）
- 改善がない場合、利用契約解除通知の送付（利用契約解除の理由・時期の明示）
- 他サービスの提示等、依頼者の不利益が生じないための必要な措置をとる。



職場におけるカスタマーハラスメント対応マニュアル

～現場従業員・管理職のための実践対応手順～

【実践】現場でのカスハラ対応 4 ステップ

現場で社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動を受けた場合、以下の手順に沿って組織的に対応します。

フェーズ	現場・担当者の対応手順	管理職・組織の対応手順
1. 一次対応 (見極めと傾聴)	・通常のクレームと同様、まずは冷静に相手の主張を傾聴する。 ・事実関係をメモし、感情的に反論しない。 ・【判断】暴言や理不尽な要求が始まったらカスハラと認識する。	・担当者から状況の報告を受けられるよう待機する。 ・現場の様子を注視し、異常を察知した場合はサポートに入る。
2. 二次対応 (警告と組織対応)	・過度な要求、暴言に対して「これ以上の暴言はご遠慮ください」と毅然と警告。 ・解決しない場合は、一人で抱え込まず、速やかに上司へ交代を要請する。	・担当者から速やかに対応を引き継ぐ。 ・「組織としての対応」であることを相手に明確に伝える。 ・会話内容の録音・録画を本人に同意を得たうえで開始する。
3. 三次対応 (打ち切り・退去)	・上司の指示に従い、対応の場から離脱する。 ・自身の安全を最優先に確保する。	・十分な説明を行った上で、「これ以上の対応は致しかねます」と告げ、通話を終了、または退去を求める。 ・応じない場合は、不退去や業務妨害として扱う。
4. 事後対応 (記録とケア)	・発生した事実関係、やり取りの顛末を詳細に社内記録に残す。 ・心身に不安を感じる場合は、速やかに理事長へ相談する。	・事実関係を理事長に報告。 ・従業員のメンタルケアを最優先に行う。 ・【悪質な場合】警察への通報や、弁護士と連携した法的対応を決定する。

①【緊急時の重要ルール】

暴行、傷害、脅迫、器物損壊など、明らかに犯罪行為に該当する言動が行われた場合、または従業員の身体に危険が及ぶと判断した場合は、社内手続きの完了を待たず、その場で直ちに 110 番通報（警察への連絡）を行ってください。

以 上



制定：令和 8 年 月 日 公益財団法人チャイルド・ケモ・サポート基金
理事長 田村亜紀子