

一般社団法人ブリッジハートセンター東海

(子ども支援センターはままつ・子ども支援センターワーク)

カスタマーハラスメント対応マニュアル

1. 基本方針

カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)は、サービス提供者への不適切な要求や威圧的な態度を指します。当法人は従業員の安全と尊厳を守るため、カスハラに対して毅然とした態度をとり、法令や社内規定に基づいた対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

以下の行為をカスハラと定義します。

1. 不当な要求

- ・ 業務範囲を超えた特別対応の要求(無償対応や法外な補償など)。

2. 暴言・威圧的態度

- ・ 怒鳴る、侮辱する、威圧的な態度や脅迫行為。

3. 個人攻撃

- ・ 性別、年齢、容姿、国籍、宗教などを理由にした差別的発言。

4. 長時間拘束

- ・ 正当な理由なく業務を妨害する長時間の拘束。

5. 暴力・物理的な攻撃

- ・ 身体的暴力、物を投げつける行為。

3. 従業員の対応フロー

1 初期対応

1. 冷静かつ丁寧に対応

- ・ 相手の話を聞き、冷静な態度を保つ。
- ・ 感情的にならないよう注意する。

2. 境界線を明確にする

- ・ 業務範囲や対応可能な内容を明確に伝える。
- ・ 「こちらでは対応できません」など、はっきりと説明する。

3. 記録を取る

- ・ 発言内容や行動を記録(日時、状況、相手の言動など)。
- ・ 必要に応じて録音や録画を行う(法令に従う)。

2 深刻な場合の対応

1. エスカレーション

- ・ 暴言や威圧的な態度が続く場合、上司または管理者に引き継ぐ。
- ・ 深刻な場合、警備員や法務部門への連絡を検討。

2. 対応の中断

- ・ 以下の場合、対応を一時中断する：
 - ・ 暴力的行為や脅迫がある。
 - ・ 冷静な話し合いが不可能と判断される。
 - ・ 「後日担当者から連絡いたします」などと伝え、対話を終了する。

3. 法的手段の検討

- ・ 身体的・精神的な被害が想定される場合、警察や弁護士に相談する。
- ・ 必要に応じて被害届や損害賠償請求を行う。

4. 従業員の保護体制

1 メンタルヘルスケア

- ・ カスハラ被害を受けた従業員には、相談窓口を提供する。
- ・ 必要に応じて専門家(心理カウンセラーなど)を手配。

2 研修と教育

- ・ 必要に応じてカスハラ対応に関する定期的な研修を実施。
- ・ 事例を共有し、対応スキルの向上を図る。

3 勤務環境の整備

- ・ 対応中に危険を感じた場合、すぐに助けを呼べる仕組みを構築。
- ・トラブルが多い業務に従事する従業員をローテーションさせ、負担を軽減。

5. 利用者の保護者への周知

- ・ 事業所やウェブサイト、契約書等に以下の内容を記載し、カスハラ行為を防止。
- ・ 「従業員への暴言・威圧的態度はご遠慮ください。」
- ・ 「不当な要求にはお応えできません。」
- ・ 「行き過ぎた行為がある場合、法的措置を取る場合があります。」

6. 緊急連絡先

カスハラ発生時に即座に連絡可能な部署や担当者を以下に記載。

- ・ 管理者: 法人代表理事 山城口ベルト (事業所内に公開)
- ・ 緊急時: 警察(110)

7. 定期的な見直し

カスハラ対応方針やマニュアルは、定期的に見直しを行い、社会情勢や法改正に応じて更新します。

8. その他

2024年12月1日作成