

社会福祉法人光輪会 カスタマーハラスメント対応規定

社会福祉法人光輪会は、カスハラ（カスタマーハラスメント）を「利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであり、それにより職員及び関係者の就業環境が害されるもの」と定義しています。これは、単なるクレームではなく、悪質で迷惑な行為を指します。

当法人においてカスタマーハラスメントに関して、職員、園児、該当者以外の保護者の安心安全の保育環境を守るため重要事項説明書に記載してある通り厳格に対応させていただきます。

なお、カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断は、当法人の一方的な判断ではなく、第三者委員を活用し中立・公正に判断することをお約束いたします。

当法人としてハラスメントに対して厳格に対応させていただきます。過度の要求や長時間の拘束など業務に支障をきたす行為や、暴言、暴力、セクハラ、風評被害を受けた場合等、忠告をさせていただきます。改善が見られない場合、第三者委員と相談し常識の範囲を超えていると判断した場合には、顧問弁護士に依頼をして検討させていただき、退園等を含めた厳重な対応をさせていただきます。

（重要事項説明書記載内容）

カスハラの定義と判断基準

厚生労働省の定義では、カスハラは以下の2つの要素を総合的に考慮して判断されます。

- ・要求内容の妥当性：クレームや要求の内容が、契約内容や社会通念に照らして適切かどうか。
- ・手段・態様の不当性：要求を実現するための手段や態度が、社会通念上不適切であるかどうか。

カスハラと正当なクレームの違い

利用者からのクレームは、教育・保育の改善につながる正当な意見である場合もあります。しかし、過剰な要求や不当な言いがかりはカスハラに該当する可能性があります。

正当なクレーム：教育・保育への不満を訴え、改善を求めるもの。

カスハラ：暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求など、職員及び関係者の就業環境を害する行為。

カスハラの具体例

カスハラに該当しうる行為には、以下のようなものがあります。

- ・利用者の要求内容が妥当性を欠く場合。
- ・継続的で執拗な言動。
- ・不退去、居座り、監禁などの拘束的な言動。
- ・差別的な言動。
- ・性的な言動。
- ・職員及び関係者個人への攻撃や要求。
- ・土下座の要求。
- ・脅迫的な発言や反社会的勢力とのつながりをほのめかす行為。

法人に求められる対策

2025 年 6 月には法改正により、法人はカスハラ防止のための雇用管理上の措置を講じることが義務付けられています。

- ・職員及び関係者へのカスハラの定義と理解の共有。
- ・対策と予防の実施。
- ・相談対応体制の整備。
- ・対応方法や手順の策定。
- ・職員及び関係者への社内対応ルールの教育・研修。

不当・悪質なクレーム、いわゆるカスタマーハラスメントからは職員及び関係者を守る対応が求められます。

・利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員及び関係者の就業環境が害されるもの・「利用者等」には、実際に施設を利用者だけでなく、今後利用する可能性がある潜在的な利用者も含まれます。

・利用者等の要求の内容が著しく妥当性を欠く場合には、その実現のための手段・態様がどのようなものであっても、社会通念上不相当とされる可能性が高くなると考えられます。他方、利用者等の要求の内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様の悪質性が高い場合は、社会通念上不相当とされることがあると考えられます。

・「職員及び関係者の就業環境が害される」とは、職員及び関係者が、人格や尊厳を侵害する言動により身体的・精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の当該職員及び関係者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

「利用者等の要求の内容が妥当性を欠く場合」や、「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの」の例としては、以下のようなものが想定されます。

「利用者等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・法人の行う教育・保育活動に瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、法人の提供する教育・保育活動の内容とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）

- ・威圧的な言動 ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁） （30分とする）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員及び関係者個人への攻撃、要求

「要求内容の妥当性に照らして不相当とされる 場合があるもの」

- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

本規定では、上記のような行為を『カスタマーハラスメント』として取り扱います。

カスタマーハラスメントに類する行為として多く見られる事例

- ・正当な理由がなく過度に要求する事案や対応者の揚げ足を取って困らせる
- ・「時間拘束」・一時間を超える長時間の拘束、居座り・長時間の電話 ・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、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数人にまたがる複数回のクレーム
- ・「暴言」 ・大声、暴言で執拗に職員及び関係者を責める ・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 （対応者の揚げ足とり）
- ・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、執拗な攻め立て
- ・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し
- ・特定の職員及び関係者へのつきまとい ・職員及び関係者へのわいせつ行為や盗撮
- ・「権威型」（その他） 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） ・インターネット上の投稿（職員及び関係者の氏名公開）
- ・施設の信用を棄損させる行為
- ・言いがかりによる金銭要求

重要事項証明書やしおり等に記載してある約束・ルール（契約内容）を守らない行為には、毅然と対応させていただきます。

「参考；カスタマーハラスメントが抵触する法律」

- ・カスタマーハラスメントに係る犯罪、違法行為がどのような法律に抵触するのか、関連する条文

として、以下のようなものがあります。

【傷害罪】刑法 204 条：人の身体を傷害した者は、15 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処する。

【暴行罪】刑法 208 条：暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかったときは、2 年以下の懲役若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【脅迫罪】刑法 222 条：生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2 年以下の懲役又は 30 万円以下の罰金に処する。

【恐喝罪】刑法 249 条 1 項：人を恐喝して財物を交付させた者は、10 年以下の懲役に処する。刑法 249 条 2 項：前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様に処する。

【強要罪】刑法 223 条：生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3 年以下の懲役に処する。

【名誉毀損罪】刑法 230 条：公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3 年以下の懲役若しくは禁固又は 50 万円以下の罰金に処する。

【侮辱罪】刑法 231 条：事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又は過料に処する。

【信用毀損及び業務妨害】刑法 233 条：虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3 年以下の懲役または 50 万円以下の罰金に処する。

【威力業務妨害罪】刑法 234 条：威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

【不退去罪】刑法 130 条：正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3 年以下の懲役又は 10 万円以下の罰金に処する。

【未遂罪】刑法 250 条：上記の未遂は、罰する。

その他：軽犯罪法においても、日常生活の道德規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、カスタマーハラスメントに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。

カスタマーハラスメントの判断基準 利用者等の行為への対応方法

- ・法人ごとに違いがあります。一定のレベルを超えた場合に悪質であるとして毅然と対応している法人もあれば、利用者第一主義の中で「お客様が納得いくまで対応する」との基準を設けている法人もあります。法人文化などの違いから、カスタマーハラスメントの判断基準は法人ごとに違いが出てくる可能性があることから、各法人にあらかじめカスタマーハラスメントの判断基準を明確にした上で、法人内の考え方、対応方針を統一して現場と共有しておくことが重要と考えられます。

法人において様々な判断基準がありますが、一つの尺度として

- ①利用者等の要求内容に妥当性があるか
- ②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかという観点で判断
 - ・利用者等の要求内容に妥当性はあるか 利用者等の主張に関して、まずは事実関係、因果関係を確

認し、園に過失がないか、または根拠のある要求がなされているかを確認し、利用者等の主張が妥当であるかどうか

「例えば」中立な立場の苦情解決第三者委員の意見を聞きながら、利用者の要求には正当な理由があるかを判断する。

カスタマーハラスメント対策の必要性

「カスタマーハラスメントによる職員及び関係者・他の利用者等への影響」

- ・職員及び関係者への影響・業務のパフォーマンスの低下 ・健康不良（頭痛、睡眠不良、精神疾患、耳鳴り 等）
- ・現場対応への恐怖、苦痛による職員及び関係者の配置転換、休職、退職

「法人への影響」

- ・時間の浪費（クレームへの現場での対応、電話対応、謝罪訪問、園内での対応方法の検討、弁護士への相談 等）
- ・業務上の支障（利用者対応によって他業務が行えない 等）
- ・人員確保（職員及び関係者離職に伴う職員及び関係者の新規採用、教育コスト 等）
- ・金銭的損失（入園希望者の減少、慰謝料要求への対応、等）
- ・法人に対する他の利用者等のブランドイメージの低下

「他の利用者等への影響」

- ・来店する他の利用者の利用環境、雰囲気の悪化
- ・業務遅滞によって他の利用者等が教育・保育を受けられない 等

職員及び関係者への影響としては、精神的な負担が大きく、業務のパフォーマンスが低下することをはじめ、深刻な場合には健康不良や精神疾患を招き、休職や退職に繋がるケースもあります。法人としては、利用者対応に要する時間が主な負担になっており、直接的なやりとりのみで対応方針の検討や、状況に応じて弁護士や警察といった外部との 相談対応の時間を含めると相当な時間的コストを強いられることもあります。現場に居合わせた他の利用者等においても、利用環境の悪化などの影響が考えられるとともに、法人のブランドイメージの低下につながる ということも考えられます。

対応方法、手順の策定

現場での初期対応の方法、手順 カスタマーハラスメントを受けた際に慌てず適切な対応が取れるように、対応方法等を決めておきましょう。法人文化、利用者等との関係などによって対応方針が異なるとは思われますが、対応体制・方針等の状況にあわせて、あらかじめ対応方法例を準備しておくことが 重要です。利用者等の行為には様々なパターンがあり、それぞれの状況に応じた柔軟な対応を想定しておくことが 望まれます。状況によっては迅速な対応が求められるケースもあることから、あらかじめ様々な想定をしておくスムーズに対応することが可能です。

また、利用者等への対応は、基本的には複数名で対応し、対応者を一人にさせない、行為が深刻な

場合は 一次対応者に代わって現場監督者が対応する等、職員及び関係者の安全にも配慮する必要があります。場合によって、引き継ぐ管理者がその場にいないような場合も想定されます。その際は、現場職員及び関係者のみでも適切な対応ができるよう基本的な対応方法を一般職員及び関係者に周知しておくことが必要です。利用者対応が不適切な場合、利用者の態度がエスカレートすることが想定され、どの職員及び関係者にも基本的な対応ができるよう教育しておくといよいでしょう。

【ハラスメント行為別：利用者等への対応例】

「時間拘束型」 ・長時間にわたり、利用者等が職員及び関係者を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。

（対応例）対応できない理由を説明し、応じられないことを明確に告げる等の対応を行った後、膠着状態 に至ってから一定時間を超える場合、お引き取りを願う、または電話を切る。複数回電話がかかってくる 場合には、あらかじめ対応できる時間を伝えて、それ以上に長い対応はしない。現場対応においては、利用者等が帰らない場合には、毅然とした態度で退去を求める。状況に応じて、弁護士への相談や警察への通 報等を検討する。

「リピート型」 ・理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。

（対応例）連絡先を取得し、繰り返し不合理な問い合わせがくれば注意し、次回は対応できない旨を伝える。それでも繰り返し連絡が来る場合、リスト化して通話内容を記録し、窓口を一本化して、今後同様の 問い合わせを止めることを伝えて毅然と対応する。状況に応じて、弁護士や警察への相談等を検討する。

「暴言型」 ・大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を棄損する発言をする。

（対応例）大声を張り上げる行為は、周囲の迷惑となるため、やめるように求める。侮辱的発言や名誉棄損、人格を否定する発言に関しては、後で事実確認ができるよう録音し、程度がひどい場合には退去を求める。

「暴力型」 ・殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

（対応例）行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を優先する。また、他の職員・関係者等と連携を取りながら、複数名で対応し、直ちに警察に通報する。

「威嚇・脅迫型」 ・「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力との繋がりをほのめかす、異常に接近 する等といった、職員及び関係者を怖がらせるような行為をとる。「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等とブランドイメージを下げるような脅しをかける。

（対応例）複数名で対応し、他の職員・関係者等と連携を取りながら対応者の安全確保を優先する。また、状況に 応じて、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。ブランドイメージを下げるよ

うな脅しをかける発言を受けた場合にも毅然と対応し、退去を求める。

「**権威型**」 ・ 正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。 または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

（**対応例**） 不用意な発言はせず、対応を上位者と交代する。要求には応じない。

「**施設外拘束型**」 ・ クレームの詳細が分からない状態で、職場外である利用者等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

（**対応例**） 基本的には単独での対応は行わず、クレームの詳細を確認した上で、対応を検討する。対応の検討のために、事前に返金等に対する一定の金額基準、時間、距離、などの制限などについて基準を設けておく。店外で対応する場合は、公共性の高い場所を指定する。納得されず職員及び関係者を返さないという事態になった場合には、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

「**SNS/インターネット上での誹謗中傷型**」 ・ インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

（**対応例**） 掲示板や SNS での被害については、掲載先のホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める。投稿者に対して損害賠償等を請求したい場合は、必要に応じて弁護士に相談しつつ、発信者情報の開示を請求する。名誉毀損等について、投稿者の処罰を望む場合には弁護士や警察への相談等を検討する。解決策や削除の求め方が分からない場合には、法務局や違法・有害情報相談センター、「誹謗中傷ホットライン」（セーフティーインターネット協会）に相談する。

「**セクシュアルハラスメント型**」 ・ 職員及び関係者の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

（**対応例**） 性的な言動に対しては、録音・録画による証拠を残し、被害者及び加害者に事実確認を行い、加害者には警告を行う。執拗なつきまとい、待ち伏せに対しては、施設への出入り禁止を伝え、それでも繰り返す場合には、弁護士への相談や警察への通報等を検討する。

「最後に」

カスタマーハラスメントは、利用者や第三者がその立場の優位性を利用しクレイマー行為に及び、各法人の職員及び関係者が今まさにその被害にあっている行為である。

クレーム行為には「暴言」「説教」「権威的な態度」「屁理屈」「自己論の押し付け」等を指す。クレームとは「利用者側の勘違い」「嫌がらせ」「利用に対しての不満」「不機嫌による八つ当たり」「正論を持つての追い詰め」「複数回繰り返される電話やメール投稿」などを含む誹謗中傷をいう。クレーム及びクレイマー行為は悪意の有無は問わず、真偽・善悪・正誤を問わず、職員及び関係者が心身の危険性を感じた時点で本規定のカスタマーハラスメントに分類される。

内部組織も構築しカスタマーハラスメントを中立的な第三者のご意見を取り折れながら対応を判

断すべき事柄である。組織として厳格に対応すべき事柄である。