社会福祉法人松柏会

カスタマーハラスメント対策規程

第１条（目的）

本規程は、弊法人事業利用者、弊法人事業利用者の家族親族友人、取引先、近隣住民、その他の外部の関係者（以下「利用者等」という。）による著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）から職員を保護し、職員が安心して業務に従事できる就業環境を確保することを目的とする。

第２条（定義）

本規程においてカスタマーハラスメントとは、利用者等の言動であって、次の各号のいずれにも該当するものをいう。

1. 当該言動の内容が、業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えていること
2. 当該言動により、職員の就業環境が害されること

２　前項に該当し得る言動の例は、次のとおりとする。ただし、これらに限られない。

1. 身体的な攻撃（暴行、傷害）
2. 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、性的嫌がらせ）
3. 侮蔑的言動
4. 威圧的な言動、土下座その他の社会的相当性を欠く要求
5. 酩酊状態での来所
6. 継続的・執拗な言動、長時間にわたる拘束、居座り
7. 差別的な言動、性的な言動
8. 職員個人への攻撃、要求（個人情報の詮索、SNS での写真・動画の公開を含む）
9. 法制度、法人規程、事業所の規程、法人が有するリソース（人員含む）を無視した過度なサービス・ケアを実行するよう要求すること、そのような要求を繰り返すこと
10. 提供するサービスの内容と関係のない過大な要求、金銭の要求
11. SNS 等での晒しや AI を使った音声合成や動画による嫌がらせや誤った内容の流布等、またこれらを用いた恐喝等

３　利用者等からの申出のうち、サービスの瑕疵、役務提供の不備等に起因する正当な指摘については、カスタマーハラスメントに該当しない。この場合、法人は苦情として誠実に対応するものとする。

第３条（法人の基本方針）

法人は、カスタマーハラスメントを一切許容せず、毅然とした態度で対応する。

2　法人は、カスタマーハラスメントを職員個人の問題とせず、組織として対応する。
3　法人は、本規程の内容を要約した基本方針を作成し、自社ウェブサイトへの掲載、店頭への掲示その他の方法により、利用者等および社会一般に対して周知する。

第４条（職員の対応）
職員は、利用者等の言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、または該当するおそれがあると判断した場合、速やかに直属の上長に報告し、その指示を受けるものとする。
2　法人は、前項の報告があった場合、可能な限り当該職員を一人で対応させないものとし、複数名での対応、対応者の交代または上長への引継ぎを行う。
3　職員は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、上長の判断を待たずに対応を一時中断し、退避することができる。この場合において、法人は当該職員を不利益に取り扱わない。

第５条（特に悪質な行為への対処）
法人は、利用者等の言動が次の各号のいずれかに該当する場合、特に悪質なカスタマーハラスメントとして、第２項に定める措置を講じることができる。
1. 暴行、傷害その他の身体的な攻撃が継続して行われた場合
2. 脅迫、恐喝または金銭その他の財産上の利益の不当な要求が行われた場合
3. 同一の事案に関し、法人が説明を尽くした後もなお、おおむね１時間を超えて対応を要求する行為が行われた場合
4. 同一の事案に関し、法人が対応を終了する旨を通知した後もなお、繰り返し連絡または来訪が行われた場合
5. 職員個人を特定した中傷、または映像・音声・氏名等をインターネット上等に公開する旨の予告が行われた場合
6. 職員に対し、土下座その他社会的相当性を欠く行為を要求する行為が行われた場合

2　前項の措置は、事案の内容および程度に応じ、次の各号のうちから選択する。
1. 口頭または書面による警告
2. 当該事案に関する対応の打切り
3. サービスの提供の拒否、取引の停止
4. 事業所その他法人が管理する施設への立入りの禁止
5. 警察への通報または被害届の提出
6. 弁護士への相談、および民事上または刑事上の法的措置

3　前項第３号から第６号までの措置は、あらかじめ運営担当理事の承認を得て行う。ただし、緊急を要する場合はこの限りでなく、事後速やかに報告する

第６条（記録および証拠の保全）
法人は、カスタマーハラスメントへの対処の実効性を確保するため、次の各号に定める方法により、事案に関する記録を作成し、保存する。

1. 法人が定める様式による対応記録の作成（発生日時、場所、対応者、利用者等の言動の内容、対応の経過を記載する）
2. 電話による対応の録音
3. 店舗、事業所その他法人が管理する施設における録画
4. 職員による撮影・録画・録音及び記録

２　前項の記録は、職員の就業環境の確保、事実関係の確認および法的対応のために利用するものとし、これ以外の目的には利用しない。
３　法人は、第１項第２号から第４号までの記録を行うにあたり、その旨および利用目的を、店頭への掲示、自動音声案内、カメラ本体への表示その他の適切な方法により明示する。
４　第１項の記録の保存期間は、事案の終了後５年間とする。ただし、法的措置を検討している事案については、当該手続が終了するまで保存する。

第７条（相談窓口）
法人は、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を法人事務局に設置し、その連絡先および利用方法を職員に周知する。
２　相談窓口は、カスタマーハラスメントが現に生じている場合のほか、その発生のおそれがある場合ならびに該当するか否かの判断に迷う場合においても、広く相談に応じるものとする。
３　法人は、相談窓口の担当者に対し、対応に必要な研修を実施する。

第８条（プライバシーの保護および不利益取扱いの禁止）
法人は、相談者、行為者その他本規程に基づく対応に関与した者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨を職員に周知する。
２　法人は、職員がカスタマーハラスメントに関する相談を行ったこと、事実関係の確認に協力したこと、または第４条第３項に基づき対応を中断したことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行わない。