

カスタマーハラスメントへの対応について

令和8年10月1日義務化

●事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

方針 やさしい関係づくりに協力をお願いします。

カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」と言う。）には毅然とした態度で対応する。HP、デジタルサイネージ、掲示などを周知・啓発する。

目的

- ・労働者を保護すること。
- ・職員の精神的負担の軽減すること。
- ・職員の業務効率を維持すること。

ただし、正当な申し出、合理的な要求との違い（判断）を見誤ってはならない。

●カスハラ対象者となる可能性のある方

ご利用者様・ご家族様・それ以外の方・地域の方々など。

●カスハラの主な種類

暴言・大声・侮辱・誹謗中傷・脅威を感じさせる言動・過剰な要求・暴行・長時間拘束・土下座の強要など。

●カスハラが起きた場合の対応について

- ・管理監督者へ、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- ・事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
急いで回答する必要はなく正確性を優先すること。
- ・可能な限り労働者を一人に対応させないこと。
- ・犯罪に該当する言動などが発生した場合は、警察へ通報すること。

松阪警察署 松阪市中央町366-1

【0598-53-0110】

- ・破壊行為があった場合は、警察に通報するとともに写真を撮影すること。

- ・速やかに本部と情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
- ・記録を徹底すること。
- ・被害者に対する配慮のための措置を検討すること。
併せて、内容による再発防止策を構築すること。
- ・特に悪質と考えられるカスハラについては、警察への報告とともに、複数人数で対応すること。

●相談体制の整備について

カスハラ相談窓口は「施設長」とする。また法人事務局もできる限り同席する。

窓口担当者は、適切にカスハラ対応できるよう普段から研修などにより理解を深めること。

相談者等のプライバシーを保護することを第一に考え、相談したことなどを理由として不利益な取り扱いをすることのないようにすること。

●その他気をつけること

感情的な対応をとらないこと。

相手を更に刺激する可能性があるため。

曖昧な表現を避け、不明な点は必ず確認したうえで回答すること。

安易に謝罪、約束を交わさないこと。

※カスハラへの対応策は都度見直しを行い事業所内で共有する。

【改正労働施策総合推進法・指針の内容】より

■言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・そもそも要求に理由がない又はサービスなどと全く関係のない要求
- ・契約などにより想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

■手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要など）
- ・威圧的な言動
- ・持続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）