カスタマーハラスメントに対する指針

１．基本方針

社会福祉法人永明会（以下、当法人という。）の理念を実現するためには、当法人と、利用者及びそのご家族並びに取引先等（以下、利用者様等という。）との信頼関係、協力関係が必須です。当法人の職員が、利用者様等とお互いに信頼し合い、気持ちよく働くことができれば、結果として、利用者様等の満足度向上及び課題解決に繋がります。

一方で、利用者様等からの常識の範囲を超えた要求や言動で、それが職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等により職員の尊厳を傷つけるもの、他の利用者様等に対して影響を及ぼすものであった場合、その行為は職場環境の悪化を招く問題となります。

当法人は、職員と他の利用者様等の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応するとともに、これを受けた職員を保護します。職員が利用者様等からこれらの行為を受けた場合は、当該職員や当該行為を目撃した職員が上司等に報告、相談することとし、相談があった際には、対応を一人で抱え込ませず、組織的な対応を行います。

２．カスタマーハラスメントについて

利用者様等からの暴言や暴力、悪質なクレームなどの迷惑行為（以下、カスタマーハラスメントという。）は、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書において言及されているハラスメント行為となります。

法的には労働契約法第５条において「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、当法人には、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務があり、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供する責務があります。

３．カスタマーハラスメントの定義

次の３つの要素をすべて満たすものを、カスタマーハラスメントと定義します。

（１）職場において行われる利用者様等の言動であること。

（２）職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えたものであること。

（３）その言動により、職員の就業環境が害されること。

「職場」には、施設・事務所のほか、利用者様等の自宅、取引先の事務所、出張先等が含まれ、対面のものだけでなく、電話、メール、SNS 等を通じて行われるものも含まれます。

４．正当な申入れとの区別

利用者様等からのご意見・ご要望のすべてがカスタマーハラスメントに当たるわけではありません。客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われたものは、正当な申入れであり、カスタマーハラスメントには該当しません。当法人は、正当な申入れには誠実に対応します。

また、障害のある方から、不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。当法人は、障害者差別解消法その他の関係法令に基づき、建設的な対話を通じて、過重な負担とならない範囲で必要かつ合理的な配慮を提供します。

５．カスタマーハラスメントに該当し得る行為

カスタマーハラスメントの例を以下に示します。なお、あくまでも例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。また、これらに形式的に当てはまるからといって、直ちにカスタマーハラスメントと判断されるものでもありません。

（１）暴力・暴言、セクシャルハラスメント等

① 職員に対する暴力・暴言、セクシャルハラスメント等

ア　身体的暴力（物を投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く、噛みつく等身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

イ　精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、不必要な説教、暴言、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、貶めたりする行為）

ウ　セクシャルハラスメント（不適切な身体接触、性的な冗談やからかい、その他サービス提供とは無関係に職員が嫌がる性的な行為

をする等）

② 職員に対する誹謗中傷（インターネット、SNS 上を含む）、威迫、脅迫、ストーカー行為、人格を否定する発言、侮辱する発言

（２）利用者様等からの過剰または不合理な要求

① 合理的理由のない謝罪の要求（土下座等）

② 法的な責任範囲を明らかに超越するような、謝罪・賠償請求

③ 職員に関する懲戒・解雇等の法人内処罰の要求

④ 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

（３）利用者様等からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

① 合理的な理由のない長時間の拘束

② 合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し

（４）利用者様等からのその他ハラスメント行為

① 職員に対するプライバシーの詮索や侵害行為

② 上記行為について、病気や障害を理由にして正当化する行為

③ その他各種のハラスメント

６．カスタマーハラスメントへの対応

（１）職員に対応を一人で抱え込ませません。必要に応じて、上司等が対応を引き継ぎ、複数名対応、対応の終了、その他の必要な支援を組織的に行います。

（２）状況に応じて、記録の作成、録音・録画、対応の中止、退出のお願い、通話の終了等を行います。

（３）特に悪質と考えられる場合には、法令及び契約等に照らし、警告、サービス提供の停止、施設への出入りのお断り、警察への通報、弁護士への相談、その他の必要な措置を、組織として講じます。

（４）当法人側の説明不足や対応の誤りが原因・背景となっている場合には、カスタマーハラスメントへの対応とは別に、原因を確認し、真摯に改善します。

７．相談・報告について

（１）カスタマーハラスメントを受けた、または受けるおそれがあると感じた場合は、直属の上司等に相談・報告してください。

（２）カスタマーハラスメントに該当するか判断が難しい場合、発生のおそれがある段階の

場合も、相談・報告の対象です。

（３）言動を直接受けた職員だけでなく、それを見聞きした周囲の職員からの相談・報告も受け付けます。

８．不利益取扱いの禁止

当法人は、職員が、①カスタマーハラスメントに関し相談したこと、②事実関係の確認等の当法人の措置に協力したこと、③都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求めもしくは調停の申請を行ったこと、④調停の出頭の求めに応じたことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行いません。

９．他の事業主が雇用する労働者等への配慮

当法人の職員は、他の事業主が雇用する労働者、個人事業主・フリーランス、その他当法人の事業に関係する方に対し、社会通念上許容される範囲を超え、その就業環境等を害する言動を行いません。また当法人の職場において、当法人が雇用する職員以外の方が利用者様等から同様の言動を受けた場合にも、必要に応じて適切に対応するよう努めます。

１０．適用範囲

本指針は、管理監督者を含む当法人が雇用するすべての職員、および当法人で就業する派遣労働者に適用します。

１１．周知および見直し

本指針は、当法人ホームページ、当法人内通知および研修を通じて周知します。また運用状況を踏まえ、必要に応じて見直します。

２０２６年10月１日施行

社会福祉法人　永明会