

カスタマーハラスメントに対する行動指針

社会福祉法人寿宝会
理事長 長木 輝行

【基本方針】

社会福祉法人寿宝会（以下、「法人」という。）の理念や方針を実現するためには、法人と利用者様、そのご家族、関連事業所や取引業者（以下、「関係者の皆様」という。）との信頼関係、協力関係が必須であると考えております。

法人の職員が、関係者の皆様との信頼関係、協力関係の中で、日々気持ちよく働くことができれば、結果として、関係者の皆様の満足度向上につながり、もし、トラブルがあったとしても、円滑に課題解決に結びついてゆくと考えております。

一方で、関係者の皆様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の職員の尊厳を傷つけるものであった場合、その行為は、職場環境の悪化を招くゆゆしき問題です。

法人は、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、関係者の皆様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

職員が関係者の皆様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、組織的な対応を行います。

【基本姿勢】

関係者の皆様からの暴言や暴力・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。

労働契約法第5条における「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、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ます。

以上により、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義務が法人にはあると考えております。

【カスタマーハラスメントの対象となる行為】

この指針におけるカスタマーハラスメントの対象となる行為については、以下の通り類型化しております。

以下の類型は例示であり、以下に限られるということではありません。

(※ 介護拒否による抵抗等についてはカスタマーハラスメントと分けて捉えます。)

(1) 時間拘束型

長時間にわたり、顧客等が従業員を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。

(2) 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、または面会を強要してくる。

(3) 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言や人格の否定や名誉を棄損する発言をする。

(4) 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。

(5) 威嚇・脅迫型

脅迫的な発言をする、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為を行う。

(6) 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、お断りをしてい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。

(7) 事業所外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、職場外である関連機関の皆様の自宅や事業所、特定の場所等に呼びつける。

(8) 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。

(9) セクシュアルハラスメント型

職員の身体に触る、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。

【相談窓口】

相談窓口は「社会福祉法人寿宝会ハラスメント防止規程」に規定しています。

相談窓口担当者は、職員から相談を受けた場合、まずは事実関係を整理し、関係者の皆様から受けた言動がハラスメント行為にあたるかどうか判断する必要があります。

《一般的な事実関係の整理・判断フロー》

(1) 時系列で、起こった状況、事実関係を正確に把握し、理解する。

(2) 関係者の皆様の要求内容、言動を把握する。

- (3) 関係者の皆様の要求内容や言動に妥当性があるか検討する。
- (4) 関係者の皆様の要求手段・態様が社会通念上相当か検討する。

≪対応状況確認事項≫

- (1) 対応日時、場所
- (2) 対応職員部署・氏名
- (3) 要望者の情報や要望の内容
- (4) 管理者、上司の指示内容
- (5) 対応結果 等

【カスタマーハラスメントへの対応】

≪法人内対応≫

- (1) カスタマーハラスメントの発生に備え、職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための機会（研修等）を実施します。
 - ①カスタマーハラスメントの定義や該当行為例
 - ②カスタマーハラスメントの判断例（判断基準やその事例）
 - ③パターン別の対応方法 等
- (2) カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます。
- (3) カスタマーハラスメント問題が一旦解決した後も、事例検証を行い、再発防止策を講じるとともに職員理解を深めます。

≪法人外対応≫

- (1) カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的で理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- (2) カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があり、録音内容は、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用します。
- (3) カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。
- (4) カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約の解除や取引を中止することがあります。
- (5) カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。

カスタマーハラスメントに関する対策規程

社会福祉法人寿宝会

（目的）

第1条 本規程は社会福祉法人寿宝会（以下「法人」という）が運営する施設及び事業所の利用者（サービスの利用等をする可能性があるものを含む）、その家族及び取引の相手方（今後取引する可能性がある者をも含む）（以下「利用者等」という）からのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）から職員の心身の安全と健康を保護し、安心してサービスを提供できる職場環境を確保することを目的とする。また、カスハラを未然に防止し、発生時には迅速かつ適切に対応するための基準を定めるものとする。

（適用範囲）

第2条 本規程は、雇用されるすべての職員（正規職員、有期契約職員、派遣労働者を含む）に適用する。また、本規程に定めるカスハラ行為は、対面、電話、書面、電子メール、SNS、インターネット上など、あらゆる場における言動を対象とする。

（基本方針）

第3条 法人は、職員の就業環境を害するカスハラ行為を一切許容しない。

2 法人は、職員の安全と健康を最優先し、カスハラから職員を保護するための適切な措置を講ずる。

3 法人は、利用者等からの正当なご意見やご要望については、サービスの改善に繋がる貴重な情報として真摯に受け止め、合理的かつ理性的な対話を通じて問題解決に努める。

4 カスハラに該当すると判断した場合は、毅然とした態度で対応し、必要に応じてサービスの提供を拒否し、法的措置を含む対処を行う。

（カスハラの定義）

第4条 本規程においてカスハラとは、利用者等からのクレーム・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、要求実現のための手段・態様が社会通念上不適当なものであり、かつ、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるもの、また他の利用者等に強い不安を与える言動をいう。

（カスハラと正当なクレームの区別）

第5条 全てのクレーム、言動がカスハラに該当するわけではない。法人の提供するサービスに瑕疵や過失がある場合、または利用者等の正当な権利に基づく要求である場合は、これを正当なクレームとして真摯に受け止め、適切に対応する。

2 カスハラは、要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上不相当である場合、または要求内容自体が妥当性を欠く場合に該当する。

3 第6条のカスハラに該当するか否かは、利用者等の特性（障害や疾患の有無を含む）にかかわらず、その「行為」の客観的な内容に基づき判断する。

(カスハラ行為の類型と具体例)

第6条 カスハラに該当する行為の類型と具体例は以下の通りとする。ただし、これら以外の行為については、要求の妥当性に照らして、個別具体的に判断する。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

① 過度な要求

- ・合理的理由のない謝罪要求（土下座の強要を含む）
- ・職員の解雇・処罰の要求
- ・法令や契約に基づかない金銭、サービス要求、または社会通念上著しく高額な金銭補償の要求
- ・特定の利用者への特別扱いの強要
- ・業務時間外の対応要求、職員自宅等への訪問を求める行為
- ・不可能な行為や抽象的な行為の要求（例：「法律を変えろ」「誠意を見せろ」「納得させろ」等）

② 個の侵害

- ・正当な理由なく職員の個人情報（住所、学歴、家族構成等）を聞き出そうとする行為
- ・職員の顔や名前等は無承諾で撮影し、SNS等で公開する行為
- ・つきまとい行為

③ セクシュアルハラスメント 著しいハラスメントや暴言、脅迫的・威圧的な言動

- ・わいせつな言動や行為、不必要な身体接触、交際の強要など、性的嫌がらせ行為全般

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- ・殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかる、つばを吐きかける等の暴行を行うこと
- ・手や足などで殴る、蹴るような動作等を用いて威嚇すること
- ・職員の眼鏡を壊す、服を破るなどの器物損壊行為をすること

② 精神的な攻撃（名誉毀損、施設に対する信用毀損、著しいハラスメントや暴言、脅迫的・威圧的な言動等）

- ・職員に対する暴言、人格を否定するような言動、侮辱的な言動（例：「人として終わっている。」等）
- ・長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する行為
- ・事実でない事柄や、事実かどうか不明な内容を口コミやSNSなどで拡散する行為
- ・職員に対する誹謗中傷（インターネット上でのものを含む）
- ・大声で執拗に責め立てる、高圧的に自らの要求を主張する、話の揚げ足を取って責め立てるなどの威圧的な言動

③ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・長時間に渡る居座り

- ・長時間の電話
- ・執拗な電話の繰り返し
- ・個室での拘束
- ④ 施設や財産等の破壊行為
- ⑤ その他犯罪行為

（カスハラ対応マニュアル）

第4条 カスハラと認定し、職員が自己の対応力では対処並びに防衛できないと判断した際は、以下マニュアルに則り対応を取ることができる。

- （1）「当法人の定めるカスハラ基準に達していると判断されたため、これ以上のご対応は出来かねます。」旨を相手に必ず宣言すること。
- （2）電話の場合は相手の同意を得ることなく、すみやかに通話を終了することができる。
メールや手紙の場合は以降の返信を停止することができる。対面の場合はすみやかにお引き取り頂き対応を拒絶することができる。
- （3）カスハラ対応を実行したことを事業所管理者に報告し、事業所管理者は拠点長へ報告し、拠点長はすみやかに法人内にて情報共有に努めるものとする。加害者の氏名、特徴、被害内容を他職員に周知するものとする。
- （4）同一加害者からのリピートについては、前回対応した担当者以外の者が対応することとし、その際は上記手順（2）から開始することができる。
- （5）会話内容はカスハラの危険性を感じた際にはすみやかに録音する。
- （6）対応については、事業所内で共有し、ハラスメントを受けた職員や問題に気付いた職員や報告を受けた管理者が一人で抱え込まないような体制づくりを構築するものとする。

（カスハラ対応体制づくり）

第5条 カスハラ対応の組織として、法令順守責任者及び拠点長を中心に早急に対応するとともに、事例の認定・再発防止・職員への配慮・契約解除等に関することについては、苦情処理対応を含めた第三者委員会を開催し、併せて関係機関への相談・報告を行うものとする。

（上司の労働安全衛生保守義務）

第6条 カスハラ対策を実行した職員の所属する事業所管理者及び拠点長は、被害やカスハラ対策に理解を示さなければならない。また、職員の生命の危機に瀕する重大な事件が起きたことを認識し、カスハラ対策を講じた職員に対して不利益な取り扱いや評価をすることを禁じるものとする。併せて以下の趣旨を職員に発しカスハラ対応を咎めたり、躊躇させる指導をした場合は、懲戒処分の対象とする。

- （1）加害者が利用者の関係者であることからの忖度による抑止

- (2) 福祉施設で働く者としての我慢の強要
- (3) カスハラ行為に対する消極的態度
- (4) 事を穏便に済ませようとする発言・指示

(カスハラの事前対応と実際)

第7条 法人としての「基本方針」・「基本姿勢」を明確化し、相談対応体制づくりを構築するものとする。

2 実際にカスハラが起こった場合の対応として、事実関係の正確な確認と早急な事案への対応を行うものとする。

3 対応した職員への配慮措置を最優先とし、相談の場を設けるなど、メンタル不調への対応を実施する。また、相談者のプライバシー保護に努めるとともに、不利益取り扱いをしない旨を共有するものとする。

(契約解除)

第8条 ハラスメントを理由とする契約解除は、「正当な理由」が必要であることを認識するとともに、日頃から契約解除に至らないような努力・取組を事業所として、まず行うことが必要である。

(教育・研修)

第9条 「基本方針」・「基本姿勢」を踏まえ、利用者対応マニュアルの作成・ケース別具体例・対処方法の整理等、職員の採用時や定期的な研修の場を通して、職員への研修を含めた周知・啓発を図るよう努めるものとする。

(再発防止対策義務)

第10条 カスハラ対策が実行された場合、その職員の所属する事業所管理者及び拠点長は再発防止のために、根本となる原因の追究や一層のサービス提供の改善について努めなければならない。

2 再発防止のための取組として、事例の蓄積を踏まえた事前準備のアップデートを行うものとする。

(本規程の公開)

第11条 本規程は当法人ホームページ等を通じて一般に公開するものとする

附則

この規程は、令和8年10月1日より適用する