

カスタマーハラスメントに対する行動指針

社会福祉法人美咲会
理事長 熊木 佐知男

1. 目的

私たち社会福祉法人美咲会の理念「誰もが活躍できる社会をつくる」を実現するためには、法人とご利用者、ご家族及び関係事業者（以下「関係者の皆さま」という。）との信頼関係が必須であると考えております。そして、互いに信頼し合うことで、結果として関係者の皆さまの満足度向上につながります。

一方で、関係者の皆さま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、セクシュア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、関係者の皆さまに対し、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。

この指針は、令和 8 年 10 月 1 日施行の改正労働施策総合推進法に基づき改訂したものです。関係者の皆さまにご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的として作成いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、利用者、ご家族、取引先その他関係者からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えた要求又は言動により、職員の尊厳、安全又は就業環境が害される行為をいいます。

3. 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例を以下に示します。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

（具体例）

- ① 時間拘束型：長時間にわたりご利用者、またはその関係者が職員を拘束する、居座りをする、長時間電話を続けること。
- 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、または面会を求めてくること。
- ③ 暴言型：大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的な発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をすること。

- 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すること。
- ⑤ 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、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、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とる。または、「対応しなければ糾弾する」、「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こと。
- 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、お断りをしても執拗に特別扱いを要求すること。または、文書等での謝罪や土下座を強要すること。
- ⑦ 事業所外拘束型：クレームの詳細が分からない状態で、職場外であるご利用者、またはその関係者等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつけること。
- 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こと。
- ⑨ セクシュアルハラスメント型：職員の身体にさわる、待ち伏せする、つきまとうなどの性的な行動。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こと。
- ⑩ 金銭要求型：正当な理由なく、金銭の支払いや補償を要求すること。
- ⑪ 無断撮影・録音型：職員の同意なく撮影や録音を行い、それを用いて職員を威圧すること。

4. カスタマーハラスメントへの対応方針及び対処内容

(1) 基本方針

当法人は、カスタマーハラスメントに対し毅然とした態度で対応し、職員を保護することを基本方針とします。この方針は全職員に周知・徹底します。

また、利用者本人が認知症、精神疾患その他疾病等に起因してカスタマーハラスメントに該当する行為を行った場合は、利用者の権利擁護及び適切な支援の継続にも配慮しつつ、職員の安全確保を最優先として対応します。

なお、当該行為が疾病等に起因する可能性がある場合には、家族、主治医及び関係機関と連携し、支援方法の見直しを含めた適切な対応を検討します。

(2) あらかじめ定めた対処内容

カスタマーハラスメントが発生した場合、以下の対処方針に従い対応します。全職員はこの内容を事前に把握し、発生時に迅速に行動できるよう備えてください。

- ① 複数対応の原則：職員が一人でカスタマーハラスメントに対応することなく、必ず管理監督者（上長・施設長）に報告のうえ、可能な限り複数名で対応します。
- ② 管理監督者への報告・指示：カスタマーハラスメントが発生した場合は、速やかに上長・施設長へ報告し、対応方針について指示を仰ぎます。
- ③ 警察への通報：暴行・傷害・脅迫・不退去など犯罪行為に該当する言動があった場合は、

ためらわず警察へ通報します。

- ④ 法人本部への情報共有：事案発生時は法人本部（理事長・事務局）へ速やかに情報共有を行い、対応方針の指示を仰ぎます。
- ⑤ 弁護士への委任：法的対応が必要と判断した場合は、必要に応じて弁護士に委任します。

5. カスタマーハラスメントへの対応（具体的な取り組み）

（１）相談窓口の設置

職員が安心して相談できる窓口を設置し、プライバシーを厳守します。また、窓口の対応者には適切な研修を実施し、専門性の高い支援を提供します。

なお、相談窓口の詳細は、「カスタマーハラスメントを受けたときの相談ルート及び対応マニュアル」に定める。

■ 研修内容と支援内容

- ・ カスタマーハラスメントの定義・事例に関する定期研修の実施
- ・ 相談内容に応じた外部機関（弁護士・警察・医療機関）への連携手順の習得
- ・ 相談者の心身状態に応じた適切な対応スキルの習得

（２）マニュアルの整備

カスタマーハラスメント対応の手順や注意点をまとめたマニュアルを作成し、全職員に配布します。これにより、発生時の対応手順が明確になります。

（３）外部機関との連携

必要に応じて、警察や専門機関、弁護士と連携し、適切な対応を行います。法人単独では対応が困難な場合でも、外部の専門知識を活用することで職員を保護します。

（４）職員のケア体制の強化

被害を受けた職員に対して、精神的・身体的ケアを提供する仕組みを整えます。必要に応じてカウンセリングやメンタルヘルスケアを実施します。

6. 特に悪質なカスタマーハラスメントへの対処（抑止措置）

特に悪質と判断されるカスタマーハラスメント（暴行・傷害・脅迫・長時間の不退去・監禁等）に対しては、以下の対処方針をあらかじめ定め、全職員に周知するとともに、随時対応できる体制を整備します。

- ① サービス提供の制限・中断：悪質な行為が認められた場合、当該ご利用者等へのサービス提供を制限または一時中断することがあります。
- ② 警察・司法機関への通報・告訴：犯罪行為に該当する場合は、直ちに警察へ通報するとともに、必要に応じて刑事告訴・民事上の法的措置を講じます。
- ③ 弁護士への委任：法的対応が必要な場合は、弁護士に委任し、組織として対応します。
- ④ サービス契約の解除：改善が見られない場合や、悪質性が高いと判断される場合には、サービス契約の解除を含む厳正な対応を行います。

7. 相談者等のプライバシーの保護

カスタマーハラスメントに関する相談・報告を行った職員のプライバシーを保護するために必要な措置を講じます。相談・報告内容は厳に秘密を守り、関係者以外に漏洩しないよう徹底します。この旨を全職員に周知します。

8. 相談・報告を理由とした不利益取扱いの禁止

当法人は、カスタマーハラスメントの被害を相談・報告したこと、または対応に協力したことを理由として、当該職員に対して不利益な取扱い（解雇・降格・減給・人事評価への影響等）を一切行いません。この旨を全職員に周知・啓発します。

以上

関係者の皆さまに対するお願い

上記の「目的」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、関係者の皆さまと職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、関係者の皆さまには以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

多くの関係者の皆さまには既に上記事項を遵守していただいておりますが、職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。

以上