

カスタマーハラスメントに対する行動指針

令和 8 年 7 月 1 日

【基本方針】

社会福祉法人明老会(以下、「法人」という。)の理念や方針を実現するためには、法人とご利用者、そのご家族、関連事業所や取引業者(以下、「お客様」という。)との信頼関係、協力関係が必須となります。法人の職員が、お客様との信頼関係、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、お客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いくと考えます。

一方で、お客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、お客様に対し、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。職員がお客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。

【カスタマーハラスメントについて】

お客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。法人は、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があり、法的には、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を負っています。

なお、認知症の行動・心理症状(BPSD)による暴言・暴力等は、ハラスメントではないため、ハラスメント対策の取組ではなく認知症ケアによって対応する必要がありますが、病気又は障害に起因する暴言・暴力等であっても、職員の安全に配慮する必要があることに変わりはありません。

【対象となる行為】

労働施策総合推進法が定義する 6 種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定しています。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ありません。

ん。

- (1) お客様からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等
 - (ア) 身体的暴力(ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐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、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為)
 - (ウ) セクシャルハラスメント(必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をする等)
 - (エ) その他の行為
 - ・職員個人に対する誹謗中傷(インターネット、SNS上でのものを含む)
 - ・職員個人に対する威迫、脅迫
 - ・職員個人の人格を否定する発言
 - ・職員個人を侮辱する発言
- (2) お客様からの過剰または不合理な要求
 - (ア) 合理的理由のない謝罪の要求
 - (イ) 法人職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
 - (ウ) 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
- (3) お客様からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
 - (ア) 合理的な理由のない長時間の拘束
 - (イ) 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
- (4) お客様からのその他ハラスメント行為
 - (ア) お客様からのプライバシー侵害行為
 - (イ) お客様からのその他各種のハラスメント

【相談窓口】

相談窓口は法人の施設長とする。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、お客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します。

《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) お客様の要求内容、言動を把握する。
- (3) お客様の要求内容や言動に妥当性があるか検討する。
- (4) お客様の要求手段・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する場合があります。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。