

カスタマーハラスメントに対する基本指針

社会福祉法人梨一会

理事長 高橋 秀春

・ 目 的

社会福祉法人梨一会（以下「当法人」という。）は基本方針である「人間の尊厳 共生共存」を実現するために人材育成に努め、すべての人間は尊厳ある存在であり、地域社会で他者と共存しつつ、高齢者の方々が住み慣れた地域で安心して生きていくための基盤をつくりあげることにも努めております。一方で、質の高いサービスを提供するためには、職員の人権が守られ、心身共に健康で安心して働ける環境を整えることも大切であると考えております。しかしながらごく稀に一部のお客様による法人や職員に対する暴言や過剰な要求等のハラスメント行為が見受けられることがあります。これらの行為は当法人で働く職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものです。法人として職員を守るため、お客様からのハラスメント（カスタマーハラスメント）基本対応の指針を定める事と致しました。

・ カスタマーハラスメントの定義

- ① お客様等（利用者及びその関係者、取引先等、今後利用される可能性がある潜在的なお客様も含む）の言動であって
- ② 雇用する職員の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により
- ③ 職員の就業環境が害されるものであり、①から③までの三つの要素を全て満たすもの

・ カスタマーハラスメントの例示

- (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要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
 - ・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
 - ②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
 - ・ 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。
 - ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・ 契約金額の著しい減額要求をすること。
 - ④不当な損害賠償要求
 - ・ サービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。
- (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、叩く等の暴行を行うこと。
 - ・ 物を投げつけること。

- ・つばを吐きかけること。
- ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要）
 - ・職員の人格、尊厳を否定するような言動を行うこと。
 - ・SNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。
- ③威圧的な言動
 - ・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
 - ・反社会的な言動を行うこと。
- ④継続的、執拗な言動
 - ・度重なる電話やメール等での過度な要求を繰り返すこと。
 - ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
- ⑤拘束的な言動
 - ・長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束すること。
 - ・施設からの不退去や不当な居座りをすること。
- ⑥その他の不適切な言動
 - ・職員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動。

上記の定義及び行為例は厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

・ カスタマーハラスメントへの対応

《法人外への対応》

- ・職員一人ひとりが日々の業務においてお客様の視点で考え、お客様に満足頂けるサービスを提供します。
- ・カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、職員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりサービスの提供やお客様対応を中止致します。
- ・更に、悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察と連携し、法的措置等も含め厳正に対応致します。
- ・カスタマーハラスメントと思慮される際は、録画・録音をさせて頂くことがあります。職員の就業環境の確保、事実関係の確認および法定対応の為に利用するものとし、これ以外の目的では使用しません。記録の保存期間は1年とし、法的措置を検討している事案については、当該手続き終了までの期間とします。

《法人内の対応》

- ・カスタマーハラスメントから職員を守るため、カスタマーハラスメントの一次相談窓口を所属長とし、事実関係を迅速かつ正確に確認するものとします。必要に応じて総務部と連携して対処にあたります。
- ・相談窓口は被害を受けた後の相談だけでなく、カスタマーハラスメントに該当するか判断に迷う場合、対応方法に対し助言を求めたい場合、心身の不調について相談したい場合も含みます。

- ・ カスタマーハラスメントを受けた職員の心身両面のケアに努めるとともに、再発防止に取り組みます。
- ・ 職員がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、所属長の判断を待たず一時退避することができるものとします。
- ・ 職員がカスタマーハラスメントの相談をした事を理由として、解雇等の不利益な取り扱いをしないものとします。
- ・ 自らが取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう、職員に啓発を行います。

● お客様へのお願い

当法人はこれからもお客様のご要望にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を築き上げることを目指しています。

しかしながら、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に計って組織として毅然と対応致しますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

● お客様に対する指針の閲覧

「カスタマーハラスメントに対する基本指針」は、事業所に備え付けるとともに、ホームページへの掲載を行う。

附則

この指針は、令和 8 年 10 月 1 日より施行する。