

カスタマーハラスメントに対する行動指針

社会福祉法人いずみ会

1. 目 的

社会福祉法人いずみ会（以下「いずみ会」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者であるいずみ会と、お客様である「ご利用者やそのご家族（今後利用する可能性がある方とその家族、及び利用を終了した方とその家族を含む）並びに取引先の皆様」（以下「お客様」という。）の協力関係が必須であると考えております。そして、事業者とお客様がお互いに信頼しあい、職員も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及び課題解決につながると考えます。この指針は、それらを実現するために、お客様にも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策定します。

2. カスタマーハラスメントについて

カスタマーハラスメントとは、お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをいいます。

カスタマーハラスメントと認められる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」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

いずみ会は、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ると考えており、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、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。

3. 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。

- （1）身体的暴力
 - ・ 暴行、傷害

- ・物を投げつける、職員を殴る、蹴る
- (2) 精神的な攻撃
 - ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言
 - ・大声で怒鳴る、人格否定、SNS での誹謗中傷の示唆
- (3) 継続的・執拗な要求等
 - ・土下座を要求
 - ・同じ説明を何度も求める、業務時間外の対応要求
 - ・事業所以外の場所への呼び出し
 - ・度重なる電話
 - ・対応職員への揚げ足取り、執拗な攻め立て
- (4) 拘束的・権威的な行動
 - ・不退去、居座り、監禁
 - ・長時間の拘束
 - ・長時間の電話
 - ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為
 - ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求
- (5) 性的な行動等
 - ・プライバシー侵害行為
 - ・職員へのつきまとい、盗撮
 - ・容姿への言及、個人的な質問、不必要な接触
 - ・性的、卑猥な言動及び行為

4. カスタマーハラスメントが抵触する法律

カスタマーハラスメントに係る犯罪、違法行為が関連する刑法の条文として以下のよう
なものがあります。

- ・暴力をふるった場合 【傷害罪：刑法 204 条】【暴行罪：刑法 208 条】
- ・脅かした場合 【脅迫罪：刑法 222 条】【恐喝罪：刑法 249 条】【強要罪：刑法 223 条】
【威力業務妨害罪：刑法 234 条】
- ・評判を傷つけた場合 【名誉毀損罪：刑法 230 条】【侮辱罪：刑法 231 条】【信用毀損
及び業務妨害罪：刑法 233 条】
- ・建物などに侵入した場合 【不退去罪：刑法 130 条】【住居侵入等：刑法 130 条】

その他、軽犯罪法においても、日常生活の道德規範に反する軽微なものが処罰の対象とさ
れており、カスタマーハラスメントに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があ
ります。

5. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 法人内対応

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各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施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

(2) 法人外対応

- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び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。
- ・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きます。また、録音内容については、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用する場合があります。(※録音の目的が証拠保全にある場合、録音していることをお客様に伝える必要はありません。)
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービス提供や施設入居・お取引をお断り、またはサービス提供中止や施設退居・お取引中止とさせていただくことがあります。
- ・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、弁護士等法律の専門家を交えながら解決を図ります。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、不当または不法な行為である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察との連携を図り対応します。

6. お客様に対するお願い

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、お客様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、お客様には以下の事項をお願いいたします。

- ・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

7. その他ハラスメント防止のための必要事項

本指針は、厚生労働省が公表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」に基づいて対応します。

8. お客様に対する指針の閲覧

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います。

附則

この指針は、令和7年7月1日より施行する