

社会福祉法人のぞみの里

カスタマーハラスメントに対する行動指針

令和8年9月改訂版

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 のぞみの里 理事長 末原浩之

【基本方針】

社会福祉法人のぞみの里（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、「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。

【カスタマーハラスメントについて】

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、法人はカスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供する義務を果たすことを目的に、本方針を定める。

【カスタマーハラスメントの対象となる一般的な行為】

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。

(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（身体的暴力行為）

（例）殴る、蹴る、たたく、物を投げる、唾はき等の力により危害を及ぼす行為を行う。

(5) 威嚇・脅迫型（精神的暴力行為）

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。

（例）大声での威圧、怒鳴る、暴言、理不尽な要求等により個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、貶めたりする行為。

(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。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、特定の場所等呼びつける。

(8) SNS／インターネット上での誹謗中傷型

無断撮影（職場・職員）、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（名前や画像等）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。

【ご利用者様やその家族等からのカスタマーハラスメントの対象となる行為】

(1) 過剰または不都合な要求

- ・ 合理的理由のない謝罪の要求
- ・ のぞみの里職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・ 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

- (2) 合理的な範囲を超える時間的・場所的拘束
 - ・合理的理由のない長時間拘束
 - ・合理的理由のない事業所以外への呼び出し
- (3) その他のハラスメント行為
 - ・ご利用様やそのご家族等からのプライバシーの侵害行為
 - ・ご利用様やそのご家族等からのその他各種のハラスメント

【相談窓口】

相談窓口は「社会福祉法人のぞみの里 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、顧問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の性質が職員の生命・身体、法人の業務・財産等を脅かす行為に該当する、またはそのおそれのある行為については、通常的苦情対応の範囲を超えるものとして取り扱い、必要に応じて警察への通報・相談を行います。また、犯罪行為が現に行われた場合は即時110番通報を行います。
- (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、必要に応じて警察への通報・相談を行います。
- (6) 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。