

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人 恵愛会

社会福祉法人恵愛会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当法人は、ご利用者様に安全・安心な生活を提供するため、ご利用者様、ご家族様、地域住民の皆様、関係事業者の皆様など、全ての「顧客等」との良好な信頼関係を大切に、皆様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでおります。また、顧客等の皆様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当法人のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の顧客等の皆様の要求や言動の中には、当法人で業務に従事する職員、役員その他（以下、まとめて「職員」という）の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもございます。

こうした社会通念に照らして著しく不当であるこのような行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、当法人による安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題でもあります。

このため、職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては顧客等の皆様等との関係をより良いものとするにつながると考え、当法人における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

この基本方針は、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」に関する令和8年10月1日施行の改正法に基づき厚生労働省が定める「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（以下「カスハラ対策」という）に基づき、事業主に課せられた措置義務の一つとして作成したものです。このため、当法人は、顧客等の皆様による社会通念上許容される範囲を超えた言動により職員の就業環境が害されること（以下、「カスタマーハラスメント」という）を防止し、発生時には迅速かつ適切に毅然に対応するものいたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

（1）当法人では、当法人が顧客等の皆様に禁止し対応を講ずる「カスタマーハラスメント」を以下のとおり定義します。

職場において行われる①顧客等（ご利用者様・ご家族様・地域住民の皆様、関係事業者の皆様など）の言動であって、②その雇用する労働者が従事する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労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものをいう。

なお、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われる顧客等からの苦情は、正当な申し入れであり、職場におけるカスタマーハラスメントには当たりません。

また、顧客等から職員に対して、障害を理由とする不当な差別的取り扱いをしない

よう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、職場におけるカスタマーハラスメントには当たらず、必要かつ合理的な配慮を検討いたします。

(2)「職場」とは、職員が業務を遂行する場所を指し、職員が通常就業している場所以外の場所であっても、当該職員が業務を遂行する場所については「職場」に含まれます。取引先事業所の事務所、取引先と会議や打ち合わせをするための施設外の場所、ご利用者自宅等であっても、当該職員が業務を遂行する場所であれば「職場」に該当します。

加えて、職場におけるカスタマーハラスメントには、上記の「職場」等において対面で行われるもののみならず、電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれます。

(3)「職員」とは、いわゆる正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約職員、派遣職員等いわゆる非正規雇用労働者を含む当法人が雇用する労働者（役員、評議員、第三者委員等、当法人の業務に従事する者を含む）の全てを指します。

(4)「顧客等」とは、ご利用者様、ご家族様及びその知人の方々、地域住民の皆様、関係事業者（その従業員や関係者を含む）、当法人のサービスの利用または当法人と取引等の可能性のある皆様並びに当法人の事業に関係を有する（意見を述べる者も含む）全ての方々を指します。

(5)「従事する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」言動とは、社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が契約内容や関係性の内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指します。

なお、その判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、当該言動の行為者とされる者との関係性等）を総合的に考慮するものといたします。

また、「言動の内容」及び「手段や態様」などに着目して総合的に判断し、「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当し得るものといたします。

(6) 社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例は、末尾の【別紙】のとおりですが、これに限られるものではありません。

3. 法人の責務と対応措置

当法人は、カスタマーハラスメントの予防および発生後の迅速かつ適切、毅然とした対応のため、以下の責務を果たし、そのための措置を講じます。

(1) 当法人はカスタマーハラスメントを許さず、毅然とした対応をとることを、ここ

に顧客等及び職員等に宣言いたします。

- (2) 職場におけるカスタマーハラスメントに対応する基本方針の明確化と職員および顧客等への周知・啓発のための措置を講じます。

そのために、職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、職員を保護する旨の方針を明確化し、管理監督者を含む職員に周知・啓発するとともに、カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を、管理監督者を含む職員に周知し、そのための研修等を行います。

- (3) 職員が安心できるよう、職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備をいたします。

そのために、相談窓口をあらかじめ定め、職員に周知するとともに、相談窓口の担当者が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにいたします。

- (4) 職員に対するカスタマーハラスメントに関する定期的な研修を実施いたします。

- (5) 職員からカスタマーハラスメントの相談があり、または、カスタマーハラスメントが発生した可能性がある場合は、その事案に関する事実関係の迅速かつ正確な確認及び適正な対処をいたします。

そのために、管理監督者等がその場で事実関係を確認し対応したり、相談窓口の担当者、関係部門又は専門の委員会等が、相談者から事実関係の確認を行い、必要に応じて周囲の職員からも事実関係を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認したりするとともに、カスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行います。さらに、改めて職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針を周知・啓発し、必要な場合には職場におけるカスタマーハラスメントの発生の原因や背景となったサービス・接客等における問題や顧客等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る等の再発防止に向けた措置を講じます。

- (6) 職場におけるカスタマーハラスメントへの対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置を講じます。

そのために、職員に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるものへの対処の方針をあらかじめ定め、管理監督者を含む職員に周知するとともに、当該方針において定めた対処を行うことができる体制を整備いたします。

- (7) 以上の責務や措置と併せて以下の措置を講じます。

①相談への対応又は当該カスタマーハラスメントに関する事後の対応に当たっては、相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずるとともに、その旨を職員に通知します。

②職員が職場におけるカスタマーハラスメントに関し相談をしたこと、もしくは事実関係の確認等について当法人に協力したことを理由として、解雇その他不利益な取

り扱いをされない旨を定め、職員に周知・啓発します。

- (8) 他の事業主の職員が当法人の職員からカスタマーハラスメントの被害を受けた可能性があるとして、他の事業主から事実確認の確認等への協力を求められた場合は、その求めに応じるよう努めます。

4. 職員の責務

- (1) 職員は、本方針を遵守し、職場におけるカスタマーハラスメントに対する関心と理解を深め、顧客等に対する言動に必要な注意を払い、いかなるハラスメント（他の事業者の職員等に対するカスタマーハラスメントを含む）にも加担しないよう努めます。
- (2) 職員は、顧客等からのカスタマーハラスメントに対し冷静かつ誠実に対応しつつ、自身と同僚の安全と尊厳を守ります。
- (3) 困難事案は一人で抱え込まず、速やかに上司へ報告・相談し、組織的対応につなげ、健全なサービス提供環境の維持に努めます。
- (4) 他方、利用者様の尊厳を守るため、利用者様への虐待や例外要件を満たさない身体拘束は厳に慎みます

5. 顧客等（ご利用者様、ご家族様、地域住民の皆様、関係事業者の皆様など）へのお願い

当法人は、ご利用者様の尊厳を守り、安心・安全なサービス提供のため、顧客等による職員へのカスタマーハラスメントを固く禁止しており、カスハラ対策においても、顧客等は、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深めるとともに、職員に対する言動が当該職員の終業環境を害することのないよう、必要な注意を払うように努めなければならないと明記されているところです。

そのため、顧客等の皆様には、相互の尊重に基づく関係づくりのため以下の点をご理解・ご協力いただきます。

- (1) ご意見やご要望は、遠慮なく冷静かつ建設的な形でお伝えいただき、適切な手続きのもとで解決に向けて共に取り組めるよう管理監督者を含めた組織的対応を行います。
- (2) 顧客等の皆様とのやり取りは、正確な事実確認と詳細な記録のために録音・録画をすることがあります。なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律等を厳守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱います。
- (3) 悪質なカスタマーハラスメントに該当する行為が確認される場合には、サービスの提供の中断、利用停止、契約解除を含む必要な措置を講じることがあります。
- (4) 暴行、傷害、脅迫その他の犯罪に該当しうる行為、法律に違反する行為、民法上の不法行為に該当し得る行為については、警察その他の関係機関へ通報することがあります。さらに、法的な手続きが必要な場合には、弁護士等へ対応を委任したり、必

要な法的措置を講じたりすることがありますので、予めご留意ください。

6. カスタマーハラスメントに関する担当責任者・相談担当

○カスタマーハラスメント統括責任者	施 設 長	坂元 謙一郎
○カスタマーハラスメント相談責任者	事 務 長	藤井 栄記
○カスタマーハラスメント相談担当者	副施設長	本畠中 大志
	副施設長	川 崎 弘
	事務次長	森田 祐介
	さくらハウス横市施設長	中村 貴史

7. 基本方針の見直し

職場におけるカスタマーハラスメントを取り巻く環境等の変化により、必要に応じて本基本方針の見直しを行うこととする。

附 則

本基本方針は令和 8 年 10 月 1 日から施行する。

【別紙】

社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例

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) そもそも要求や言動に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求や言動
 - ・ 犯罪に該当しうる行為や法律に反する行為又は民法上の不法行為に該当しうる行為
 - ・ 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
 - ・ 契約内容を超えたサービスの提供を要求すること。
- (3) 対応が困難な又は対応が不可能な要求
 - ・ 契約金額の減額の要求をすること。
- (4) 不当な損害賠償請求
 - ・ サービス等の内容と無関係である不当な損害賠償請求等を要求すること。
- (5) 著しく差別的な言動
- (6) セクシャルハラスメント（意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為。なお、同性に対するものも含まれる。）
 - ・ 必要もないのに、手や腕等を触る・抱きしめる・性的な話をする事。
 - ・ 性的な関係を求め、またはそれをほのめかすこと。
 - ・ 性的な事実関係を尋ねること。
 - ・ 性的な内容の情報を意図的に広めること。
 - ・ 特定の職員へのつきまとい行為
- (7) 契約やサービス提供に関する規則を守らず職員を翻弄する行為
 - ・ 決められた場所以外で喫煙し、職員が規則を守るよう求めたが、これを無視して規則違反を継続し、職員を困惑させる行為。

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。
 - ・ わざとぶつかること。唾を吐きかけること。
- (2) 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言・土下座の強要等）
 - ・ 施設等の物を壊すことをほのめかす発言や、SNS等のインターネット上への悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員又は当法人を脅かすこと。
 - ・ 職員のプライバシーに係る情報の投稿等をしたり、開示を求めたりすること。人格を否定するような言動、性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的言動を行うこと。

- ・土下座を強要すること。
- ・盗撮や無断で撮影すること。
- ・職員の容姿や容貌に関して不快な言動を行うこと。
- ・特定の事柄（人種、信条、性別、社会的身分、家柄、学歴）に着目した差別的な言動

（３）威圧的な言動

- ・大きな声を上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

- ・同様の質問を執拗に繰り返すこと。同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
- ・同様の内容について執拗に電話するよう求めること。
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立てをすること。

（５）拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束すること。

なお、上記はカスタマーハラスメントに該当する行為の一例であり、これらに限られるものではありません。