

カスタマーハラスメントに対する行動指針

1.目的

社会福祉法人アンダンテ(以下、法人)の理念や方針を実現するためには、法人と利用者、その保護者、関連事業所や取引業者(以下、関係者)との信頼関係、協力関係が不可欠であると考えます。

法人の職員が関係者との良好な信頼関係、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、円滑な解決を促進するものと考えます。

一方で、関係者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、セクシュアルハラスメント等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由々しき問題です。

法人は職員の人権を尊重し、これらの要求や言動に対しては、関係者へ誠意を持って対応しつつも、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は速やかに上司等へ報告、連絡、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。

2.カスタマーハラスメントについて

関係者からの暴言や暴力・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)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。

従って、法人はカスタマーハラスメントから職員を保護し、全ての職員が安心して職務に専念できる環境を提供する義務を負うものと認識します。

3.対象となる行為

労働施策総合推進法が定義する6つのハラスメント類型「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ございません。

〈関係者からの暴言・暴力、セクシュアルハラスメント等〉

- ・身体的暴力(物を投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を用いて危険を及ぼす行為)
- ・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)
- ・セクシュアルハラスメント(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、性的な冗談や卑猥な発言をする、サービス提供に関係なく下半身を露出する、その他職員が不快に感じる性的な行為)
- ・その他の行為(職員個人に対する誹謗中傷(SNS 上も含む)・威圧・脅迫、職員個人を侮辱する発言、人格を否定する発言)

〈関係者からの過剰または不合理な要求〉

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上、過剰なサービス提供の要求

〈関係者からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束〉

- ・合理的な理由のない長時間の拘束
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

〈関係者からのその他ハラスメント行為〉

- ・関係者からのプライバシー侵害
- ・関係者からのその他各種のハラスメント

4.カスタマーハラスメントへの対応

〈法人内対応〉

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、全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、周知します。
- ・カスタマーハラスメントの被害を受けた職員のケアを最優先とし、必要な支援を提供します。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応手順を明確化し、組織的な対応体制を構築します。

〈法人外対応〉

- ・カスタマーハラスメントに対しては、毅然とした態度で対応し、合理的かつ理性的な対話を試み、より良い関係構築を目指します。
 - ・カスタマーハラスメントの内容を正確に把握するため、必要に応じて、電話や会話の内容を録音することがあります。録音された内容は、当該カスタマーハラスメントの解決のためにのみ利用します。
 - ・事態の解決が困難な場合、弁護士等の専門家と連携し、法的措置を含む適切な対応を検討します。
 - ・悪質なカスタマーハラスメントに対しては、契約や取引、サービスの提供を拒否または中止することがあります。
- ※介護・支援拒否等、利用者の抵抗については、個別の状況を慎重に判断し、カスタマーハラスメントとは区別して対応します。
- ・カスタマーハラスメントの内容が、反社会的勢力による不当要求等に該当する場合は、速やかに警察等の関係機関と連携し、断固たる措置を講じます。

5.関係者の皆様へのお願い

当法人は、職員の心身の安全を確保し、関係者の皆様と職員との対等で良好な関係を築くため、本指針を策定いたしました。つきましては、関係者の皆様におかれましては、以下の事項にご理解とご協力をお願い申し上げます。

- ・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接すること
- ・関連する法令及び社会規範を遵守すること

多くの皆様には、日頃より上記を遵守していただいておりますこと、深く感謝申し上げます。今後とも、関係者の皆様と職員とのより良い関係を構築し、質の高いサービスを提供できるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

2025年10月1日
社会福祉法人アングンテ
理事長 池田 正則