

# カスタマーハラスメントに対する行動指針

令和8年5月1日

社会福祉法人くびき社会事業協会

理事長 高橋 規一

## 1. 基本方針

社会福祉法人くびき社会事業協会（以下、「当法人」という。）は、理念や運営方針を実現するためには、ご利用者様やその家族（以下「ご利用者様等」という。）に真摯に対応し、より満足度の高いサービスを提供することを心がけるとともに、ご利用者様等との信頼関係、協力関係が必須であると考えます。そして、当法人の職員が、ご利用者様等との信頼関係、協力関係の中で、日々、清々しく働くことができれば、結果として、ご利用者様等の満足度の向上にも結びつくとも考えます。

一方、ご利用者様等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、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もあり、これらの行為は職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

当法人は、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、ご利用者様等に対し、誠意をもちつつも、毅然とした態度で対応します。

万が一、職員がご利用者様等からこれらの行為を受けた際には、当該職員や当該行為を目撃した職員は上長等に報告、相談することとし、報告等があった際には組織的に対応します。

## 2. カスタマーハラスメントについて

ご利用者様等からの暴言や暴力、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、次のとおり定義します。

ご利用者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。

以上の定義により、具体例として、下記のような行為をカスタマーハラスメントとして取り扱います。

※以下の行為は例示であり、以下に限るものではありません。

### 【ご利用者様等からの暴力、暴言、セクシャルハラスメント等】

#### ア. 身体的暴力

殴る、叩く、蹴る、物を投げる、つばを吐く等、身体的な力を使って危険を及ぼす行為

#### イ. 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

#### ウ. セクシャルハラスメント

必要もなく体を触る、性的・卑猥な言動をする、その他職員が嫌がる性的な行為

エ. その他の行為

- ・職員に対する誹謗中傷（インターネット、SNS上のものを含む）
- ・職員に対する威圧、脅迫
- ・職員の人格を否定する発言
- ・職員を侮辱する発言

【ご利用者様等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
- ・懲戒処分等の処罰の要求
- ・社会通念上、相当程度を超えるサービス提供の要求

【ご利用者様等からの合理的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

3. 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、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取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。

【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が行われた場合は、サービス提供等のお断り、または中止させていただくこともあります。

4. ご利用者様等へのお願い

当法人はご利用者様等と、より良い関係を築きたいと考えています。当法人自身がハラスメント行為を起こさないよう注意するとともに、ご利用者様等には以下の事項をお願いできればと存じます。

- ・ ハラスメント行為に加担しないこと
- ・ 他者に敬意をもって行動すること
- ・ すべての法令を遵守すること

多くのご利用者様等には上記事項を遵守して頂いておりますが、ご利用者様と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力したいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。