

社会福祉法人 邦寿会
カスタマーハラスメントに対する行動指針

【基本方針】

社会福祉法人邦寿会（以下、「当法人」という。）の理念や方針を実現するためには、当法人と、ご利用者様及びそのご家族並びに取引先の皆様（以下、「ご利用者様等」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。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、気持ちよ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向上及び円滑な課題解決に結びついてゆくと考えております。

一方で、ご利用者様等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により職員の尊厳を傷つけるもの、他のご利用者様等に対して影響を及ぼすものであった場合、その行為は、職場環境の悪化を招くゆゆしき問題となります。

当法人は、職員と他のご利用者様等の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、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。職員がご利用者様等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】

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。

法人労働契約法第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、当法人には、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、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責務があると考えております。

【カスタマーハラスメントの対象となる行為】

当法人は、カスタマーハラスメントを、ご利用者様等からのご意見やご要望、苦情等のうち、内容が妥当性を欠くものや、ご要望等を実現するための手段・態様が、社会通念上不相当であり、当該手段・態様によって当法人の職員の尊厳と就業環境が害されるものと定義し、下記のものを想定しております。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。

※認知症等の病気や障害の症状として現れた言動（BPSD 等）は、カスタマーハラスメントと分けて捉えます。

1. ご利用者様等からの暴力・暴言、セクシュアルハラスメント等
- ・職員個人に対する暴力・暴言、セクシュアルハラスメント等

《具体的行為》

ア 身体的暴力

ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等、身体的な力を使って危害を及ぼす行為

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・卑猥な言動をする、その他サービス提供とは無関係に職員が嫌がる性的な行為をする等

エ その他の行為

- ・職員個人に対する誹謗中傷（インターネット、SNS上でのものを含む）
- ・職員個人に対する威迫、脅迫
- ・職員個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びに SNS のメッセージ送信を含む）
- ・職員個人の人格を否定する発言
- ・職員個人を侮辱する発言

2. 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
- ・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

3. 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

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

4. ご利用者様等からのその他ハラスメント行為

- ・プライバシー侵害行為
- ・その他各種のハラスメント

【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施策を実施します。
2. 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。
3. 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。
4. 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》

1. 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。
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、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が行われた場合は、サービスの提供をお断り、または中止することもあります。
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、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。

【ご利用者様等に対するお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載しました通り、職員の心身の安全を確保し、ご利用者様等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、ご利用者様等には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ハラスメント行為を行わない、加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を順守すること

多くのご利用者様等には、既に上記事項を順守いただいておりますが、これからもご利用者様等と職員のより良い関係の構築により、安全で質の高いサービスの提供に尽力していき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。

2026年1月1日
社会福祉法人 邦寿会

附則

この指針は、2026年1月1日から施行する。