

カスタマーハラスメントに対する行動指針

目的

社会福祉法人障友会は（以下「当法人」という）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である当法人とお客様であるご利用者様、そのご家族様ならびに取引業者の皆様の協力関係が必須であり、当法人とお客様が互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことができれば、結果として、皆様への満足度向上に繋がると考えています。

この指針は、当法人とお客様の良好的な関係を築くことでサービスの質をより向上させ、ご利用者やご家族の皆様並びに取引業者の皆様に満足いただけるサービスを提供できることを目的としています。

カスタマーハラスメントについて

ご利用者様、ご家族様並びに取引業者の皆様等から暴言や暴力・悪質なクレーム等の迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）はハラスメント行為となります。

当法人として、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えており、法的には、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。」と規定されている通り、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を負っています。

対象となる行為

労働施策総合推進法が定義するハラスメントは「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、以下の内容を想定しております。なお、以下の記載はあくまでも例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

「暴力・暴言・ストーカー行為」

- ・職員を叩いたり、職員へ向かって物を投げたり、突き飛ばしたりする。
- ・手や足などで殴る、蹴るような動作等を用いての威嚇行為。
- ・職員に対する暴言、人格を否定するような言動、侮辱的な言動。
- ・長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する。
- ・事実ではない事柄や、事実かどうか不確定な内容を SNS 等で拡散すること。
- ・職員に対する誹謗中傷（インターネット上のものを含む）
- ・「殺すぞ」「訴えるぞ」等の脅迫的な発言。
- ・職員に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びに SNS のメッセージ送信含む）

「過剰又は不合理な要求」

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

- ・当法人職員に関する解雇等の法人内処罰の要求

「合理的範囲を超える時間的・場所的拘束」

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

カスタマーハラスメントへの対応

当法人では、ハラスメントとみられるような事象が発生した場合に備えて、「通報窓口」を設置しています。ハラスメントに適性かつ迅速に対応するため、外部機関「社外ハラスメント相談通報窓口」の設置も行い、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。当法人では、職員一人ひとりを大切な「人財」として守ることが、ご利用者やご家族様並びに取引業者の皆様が安心して利用又はお取引きに繋がると考えています。

ご利用者及びご家族様並びに取引業者の皆様に対するお願い

職員が心身ともに健康で安心して働ける環境を提供できることを目的として「カスタマーハラスメント行動指針」を策定しました。皆様には、以下の事項をお願いしたいと考えております。

- ・ハラスメントの行為に加担しないこと
- ・すべての法令を遵守すること

多くの皆様にはすでに上記事項を遵守していただいておりますが、皆様と当法人職員とのより良い関係の構築により、これまで以上に質の高いサービスの提供に努めたいと考えておりますのでご協力をお願い致します。

2026 年 10 月 1 日

社会福祉法人 障友会