カスタマーハラスメントに対する行動指針

社会福祉法人博愛会

目 的

社会福祉法人博愛会（以下「法人」という。）の理念や方針を実現するためには、法人とご利用者、そのご家族、関連事業所や取引業者（以下「関係者の皆様」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。

法人の職員が、関係者の皆様との信頼関係、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、関係者の皆様の満足度の向上につながると考えております。

一方で、関係者の皆様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の職員の人権・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、ゆゆしき問題となります。

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、関係者の皆様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応し、職員を保護します。

職員が関係者の皆様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、報告・相談があった際には、組織的に対応します。

カスタマーハラスメントの対象となる行為

労働施策総合推進法が定義する 6 種のハラスメント「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」や厚生労働省の対策マニュアルのハラスメント行為別対応例などに則り、下記について想定しています。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。

行為 例示Ⅰ

≪ご利用者やその家族等からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等≫

・職員個人に対する暴力・暴言・セクシャルハラスメント等

【具体的行為】

① 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）

② 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）

③ セクシャルハラスメント（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、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど）

④ 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・職員個人の人格を否定する発言・職員個人を侮辱する発言）

≪ご利用者やその家族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
・法人職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
・社会通念上許容される範囲を超える（介護保険制度や契約内容を超える）過度なサービス提供の要求
・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
・ご利用者やその家族等からのプライバシー侵害行為
・ご利用者やその家族等からのその他各種のハラスメント

行為 例示Ⅱ

① 時間拘束型

長時間に渡り職員を拘束する、居座りをする、電話を続ける

② リピート型

理不尽な要望について繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる

③ 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言や人格の否定、名誉を棄損する発言をする

④ 暴力型

殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為をする

⑤ 威嚇・脅迫型

脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近するといった、職員を怖がらせるような行為をする

⑥ 権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、断っても執拗に特別扱いを要求する、または文書等での謝罪や土下座を強要する

⑦ 事業所外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、職場外の場所に職員を呼びつける

⑧ ＳＮＳ／インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を棄損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する

⑨ セクシャルハラスメント型

職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な内容の発言をする

カスタマーハラスメントへの対応

≪法人の対応≫

・カスタマーハラスメントの発生に備え、各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（研修等）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を保護し、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整備します。

≪関係者の皆様への対応≫

・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。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
（録音内容は、法令の規定に基づく場合を除き、目的外に利用することはありません）
・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。
・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、または中止させていただく場合もあります。
・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させていただきます。

ご利用者やその家族等に対するお願い

職員の心身の安全を確保し、ご利用者やその家族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、関係者の皆様には以下の事項をお願いできればと考えております。

① ハラスメント行為を行わない、加担しないこと
② 他者に敬意をもって行動すること
③ すべての法令を遵守すること

多くの関係者の皆様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、ご利用者やその家族等と職員とのより良い関係の構築により、質の高い充実した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、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

令和 8 年 9 月 29 日　社会福祉法人博愛会　理事長　小林 隆弘