

## カスタマーハラスメントに関する行動指針

### 1. 目的

社会福祉法人和歌山つくし会（以下「つくし会」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者であるつくし会とご利用者やご家族並びに関係の皆様との協力関係が必須であると考えています。そして、事業者であるつくし会と皆様方がお互いに信頼し合い、職員も気持ちよく働くことができれば、結果として皆様方へのサービスの充実及びご利用者等の皆様の満足度の向上につながると考えています。

一方、カスタマーハラスメントは、時として常識を超えた要求や言動により職員の人格を否定し職員の尊厳を傷つけるものであり、引いては職場環境の悪化を招くとともにサービスの低下につながるゆゆしき問題であります。そのため、つくし会では、ハラスメントの予防のための取組み、発生した場合の対応や対策を講じ、職員が安心・安全に働くことができるよう環境を整えていきます。この指針は、こうしたことを実現するためにご利用者及び関係の皆様方にご協力いただきたいこと、又ご理解いただきたいことをお伝えすることを目的として作成しています。

### 2. カスタマーハラスメントについての事業主の責務

関係者の皆様からの暴言、暴力、脅迫、悪質で常識を超えた不当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「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（2022年2月）におけるハラスメント行為となります。一方、労働契約法第5条には「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、使用者に対して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課されています。

さらには、令和7年6月4日に労働施策総合推進法が改正され、「カスタマーハラスメントへの対策が事業主の雇用管理上の措置義務である。」と明確にされました。以上のことから、ご利用者及びご家族並びに関係の皆様方には誠意をもって対応することはもちろんであります。カスタマーハラスメントから職員を

守り、皆様方とともに気持ちよく働ける職場環境を維持していきたいと考えています。

### 3. カスタマーハラスメントの対象となる行為

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」においては「利用者等からのクレーム・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」と定義されており、次のように例示されています。なお、以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

#### (1) 「利用者等からの要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- 法人が提供するサービス等に瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が法人の提供するサービスの内容等とは関係がない場合

#### (2) 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

##### ①要求内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高いもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
  - 物を投げる、叩く、つねる、蹴る、唾を吐く、衣服の襟首等を掴む、ネクタイを引っ張る、水や塩、酒等を振りかける等
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
  - 大声で威嚇、怒鳴る、理不尽な要求をする、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、貶めたりする行為
- 威圧的な言動
  - SNS やマスコミへの暴露をほのめかす
- 土下座の強要
- 継続的な（繰り返し）、執拗な言動（しつこい）
  - 頻繁に来所しそのたびにクレームを行う、頻繁に電話を掛ける。
  - メール等による投稿を繰り返す等
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）
  - 合理的な理由のない長時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為

合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し

●差別的な言動

●性的な言動

職員に対し必要もなく手や腕を触る、胸やお尻を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、職員への付きまとい、その他

●職員個人への攻撃、要求

個人への誹謗中傷（インターネット、SNSを含む）、個人への威迫・脅迫、個人の人格を否定する発言、侮辱する発言

②要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

●金銭補償の要求

誠意が感じられないという金銭の要求

●謝罪の要求（土下座を除く）

職員に関して解雇等の法人内処罰の要求

合理的根拠のない謝罪の要求

※なお、殴る、蹴るといった暴力行為は、直ちにカスタマーハラスメントに該当することはもとより、刑法上の犯罪に該当する行為です。

#### 4. カスタマーハラスメントへの法人としての対応

##### (1) 法人内対応

- ①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研修を実施します。
- ②ハラスメント発生時の対応体制（相談窓口、調査委員会）を構築します。
- ③被害にあった職員のケアを実施します。
- ④ハラスメントの内容が刑法等に抵触すると判断される場合は、告訴・告発を検討します。

##### (2) 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、基本として合理的およ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・録画する場合があります。また、その内容につきましては、当該ハラスメントの解決のためにのみ利用いたします。

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、弁護士等の専門家を交えて解決を図ります。

④カスタマーハラスメントが行われた場合は、施設の利用等をお断りさせていただく場合が有ります。

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又は不法な圧力である場合は、必要に応じて警察等との連携を図り対応いたします。

## 5. 利用者等の皆様へのお願い

上記「目的」以下に記載させていただいている通り、職員の心身の安全と健康を確保し利用者等の皆様と対等で良好な関係を築くためにこの指針を作成いたしました。そこで、利用者等の皆様に以下の事項をお願いしたいと考えています。

- (1) ハラスメント行為を行わない又は加担しないこと
- (2) 人としてお互いに敬意をもって行動すること
- (3) 社会人としてすべての法令を遵守すること

「つくし会」としましては、利用者等の皆様と良好な関係を築くことで、全ての職員が気持ちよく働ける環境をつくり、「つくし会」の理念であります利用者の皆様へのサービスをより充実したものとし、「つくす」をより高い次元で実現していきたいという思いでこの指針を作成いたしました。皆様にはこの思いをご理解いただき、つくし会の事業に一層のご支援とご協力を賜れば幸いです。

令和7年7月1日

社会福祉法人 つくし会

理事長 谷本美佐子