

# カスタマーハラスメントに対する対応指針

## 1 基本方針

社会福祉法人石川整肢学園では、ご利用者やそのご家族、関係先の皆様（以下「ご利用者等」という）と当法人の職員がお互いに信頼しあい、安心して福祉・介護サービスを利用していただけよう日頃から心がけています。

一方でご利用者等からの常識を超えた不当な要求、人格を否定する言動や暴力・セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つける行為は、継続的なサービス提供を困難にし、サービスの質の悪化を招く迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という）となります。

当法人は、良質なサービスを継続的に提供するためには、職員が心身ともに健康で安心して働ける職場環境が必要と考えています。また、労働契約法第5条において、使用者は、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を負っており、当法人はカスタマーハラスメントから職員を守り、すべての職員に安心して気持ちよく働ける労働環境を提供する義務があります。

（労働者の安全への配慮）第五条 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されています。

そこで、当法人は、良質なサービスを継続的に提供し、また、当法人の職員の人権を尊重してご利用者様からのカスタマーハラスメントから職員を守るためにここに対応方針を定めます。

## 2 カスタマーハラスメントの内容

### （1）カスタマーハラスメントは、

職場において行われる

①ご利用者等の言動であって、

②その雇用する職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた言動により、

③職員の就業環境が害されるものであり、

①から③までの要素を全て満たすものをいいます。

（2）「職場」とは、当法人が雇用する職員が業務を遂行する場所を指し、当該職員が通常就業している場所以外の場所であっても、当該職員が業務を行う場所については、「職場」に含まれます。

（3）「職員」とは、正規雇用職員のみならず、有期契約職員、無期契約職員を含む当法人が雇用する労働者をいいます。また派遣労働者についても「職員」に含まれます。

（4）「その雇用する職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた」言動とは、社会通念に照らし、

①利用者等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は

②手段や態様が相当でないものを指し、以下のようなものが想定されます。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。

イ ご利用者等による法人又は職員に対する暴力、暴言やストーカー行為

- ・暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、SMS 上での文面を含む）
- ・威迫、脅迫
- ・限度を超えた回数の接触（電話、メール、SNS や第三者を介した一切を含む）
- ・ストーカー行為（頻繁な電話、メール並びに SNS のメッセージ送信を含む）
- ・人格を否定する発言
- ・侮辱する発言

ロ ご利用者等による法人または職員に対する過剰又は不合理な要求

- ・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、契約内容以外のサービスおよび法令違反となるサービス提供の要求

ハ ご利用者等による職員に対する合理的範囲を超える時間的や場所的拘束

- ・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

二 ご利用者等による職員に対するセクシュアルハラスメント等の行為

3 カスタマーハラスメントへの対応

（１）法人内の対応

- ・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。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談体制の整備。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制の整備。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケア。
- ・再発防止の取組み。

（２）ご利用者等への対応

- ・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、より良い関係を構築していきます。
- ・カスタマーハラスメントの内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音することもあります。
- ・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適切な外部専門家を交えながら解決をはかります。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合で、悪質な事例などには、弁護士等に相談し、契約解除またはサービス提供の中止をする場合もあります。また、警察等にも連絡・相談の上、厳正に対処いたします。