

社会福祉法人山形県社会福祉事業団

カスタマーハラスメント対応指針

1 策定の背景と目的

社会福祉法人山形県社会福祉事業団（以下「事業団」という。）は、利用者、来訪者及び取引関係者等（以下「利用者等」という。）から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、利用者の皆様に対し、安全で質の高いサービスを提供することを目指しています。

しかしながら、サービスに関する理不尽な要求や、社会通念上許容される範囲を超えた言動（以下「カスタマーハラスメント」という。）は、職員の心身の健康を損ない、施設の健全な運営を妨げる重大な課題です。

事業団は、職員の尊厳と安全な就業環境を守ることが、より良いサービスを継続して提供するための基盤であると考え、本指針を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

事業団では、「利用者等の利害関係者から職員に対して、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。著しい迷惑行為には、要求内容の妥当性にかかわらず、その伝え方、手段又は態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境が害されるものを含みます。具体例として、以下のような言動が該当すると考えます。

（１）精神的な攻撃

怒鳴る、侮辱する、人格を否定する発言、差別的な言動、出自・容姿をけなすなど職員の尊厳や人格を貶める発言・行為全般

（２）身体的な攻撃

叩く、蹴る、胸ぐらをつかむ、物を投げつける、唾を吐く、噛みつくなど、身体的な力により危害を及ぼす行為全般

（３）セクシュアルハラスメント

胸、尻又は陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、性的な画像や映像を見せつける、私的な誘いを執拗に行う、その他職員が嫌がる

性的な行為など

(4) 威嚇・脅迫

土下座を強要する、「殺すぞ」「ネットに晒すぞ」などと脅す行為全般

(5) 時間的拘束・業務妨害

長時間の面談や電話を強要する、居座り、執拗にクレームを繰り返すなどの行為

(6) 過剰・不当な要求

契約範囲外のサービスを要求する、過失がない又は原因不明の事故について金銭的補償を要求する、過度な謝罪・賠償要求など

(7) プライバシー侵害

職員の個人情報を詮索する、職員の写真や動画を無断で撮影する、無断で個人情報をSNSへ投稿する、ストーカー行為を行うなど

(8) その他

業務の適正な進行を妨げる不当な要求や、職員への精神的・肉体的負担を与える行為

3 カスタマーハラスメント発生時の対応

(1) 利用者等対応中の職員が、カスタマーハラスメント事案と感じた場合には、周辺の職員に共有し、対応の体制を複数人とします。併せて、管理監督者に内容を共有します。

(2) 迷惑行為が行われたと判断した場合は、行為の中止を求めるほか、その内容及び程度に応じて、サービス提供の制限、施設（事業所）への立入制限、警察への相談又は通報、法的措置の検討など、厳正に対処します。

(3) 改善が見られない場合は、今後のサービスの利用を停止し、又は契約の更新をお断りすることがあります。

4 カスタマーハラスメント対策の実施体制と取組

(1) 職員は、「ハラスメントの防止等に関する要綱」に定めるカスタマーハラスメントの防止に係る規定を遵守します。

(2) 職員がいつでも相談できる内部通報・相談窓口を明確にします。また、通報者である職員の情報が施設内等に広まることのないよう、適切に対応します。

(3) カスタマーハラスメントが疑われる事案については、原則として1人で

はなく、管理者を含む複数名で対応します。

(4) 状況を正確に把握するため、面談の記録や通話内容の録音（又は AI によるテキスト化等）を行います。

(5) 事態の解決に向け、弁護士や警察（緊急時は 110 番、相談は#9110）などの外部機関と速やかに連携します。

5 利用者様・ご家族様へのお願い

事業団は、利用者様及びご家族様との合理的かつ理性的な話し合いを通じ、より良い信頼関係を築くことに努めています。しかし、本指針に掲げるようなハラスメント行為が認められた場合は、本指針に基づき適切な対処をとらせていただきますので、ご理解とご協力についてお願い申し上げます。

なお、認知症や障がい、疾病等に起因して表出した言動や、介護拒否に伴う抵抗については、直ちにカスタマーハラスメントとは判断せず、その原因や状況を踏まえて個別に判断します。ただし、職員の身体に危険が及ぶおそれがある場合は、一時的に距離を確保するなど安全対策を講じます。また、障がい等を理由とする「合理的配慮」の申し出については、カスタマーハラスメントには該当しません。

6 指針の公表

本指針は、事業団のホームページへの掲載及び各施設での掲出により、広く周知を図ります。

令和 8 年 10 月 1 日制定

社会福祉法人山形県社会福祉事業団理事長