

## 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 甲山福祉センター  
西宮すなご医療福祉センター

### 【基本方針】

西宮すなご医療福祉センター（以下、「当センター」という。）では、利用者、その家族及び後見人、関連事業所や取引業者（以下、「関係者」という。）との信頼関係、協力関係が施設運営において重要と考えている。結果として、関係者の満足度向上につながり、もし、トラブルがあったとしても、円滑に課題解決ができると考えている。

一方、関係者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尊厳を傷つけるものであった場合、その行為は、職場環境が悪化する原因となり、結果として利用者サービスの質の低下をもたらしてしまう。

当センターでは、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する。職員が関係者からこれらの行為を受けた場合、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、相談があった際には組織的に対応する。

### 【カスタマーハラスメントの定義】

本方針では、「カスタマーハラスメント」の定義を以下の通りとする。

関係者からのクレーム・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に手段・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、職場環境が害されるもの。

労働契約法第5条では、「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」と規定されている。つまり、当センターは、職員の心身の健康に配慮するという安全義務を遂行する義務がある。以上に基づき、当センターは、カスタマーハラスメントから職員を守り、全職員が気持ちよく働ける環境の提供に努める。

### （カスタマーハラスメントの対象となる行為）

カスタマーハラスメントの判断基準を以下の通りとする。

### 1) 利用者・家族等の要求内容の妥当性の有無

利用者・家族等の主張に関してサービス内容の事実関係や因果関係を確認する。サービス内容に過誤（ミス）や過失などがあれば、利用者・家族等の要求には正当な理由があると判断する。反対に過誤（ミス）や過失などがなければ、利用者・家族等の要求には正当な理由がないと判断する。

### 2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らしての妥当性の有無

利用者・家族等の要求内容の妥当性と併せて、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかを確認する。長時間に及ぶクレームは、業務の遂行に支障が生じるという点から社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられる。

利用者・家族等の要求内容に妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的・性的である場合は、社会通念上不相当と考えられ、カスタマーハラスメントに該当する。

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と判断できることはもとより、犯罪に該当しうる。

### 3) カスタマーハラスメントの対象となる行為については、以下の類型に分けて整理する。

下記は例示であり、記載のみに限るという意味ではない。

#### ・時間拘束型

長時間にわたり、関係者が職員を拘束する、居座りをする、（30分以上の）長時間の電話を続ける。

#### ・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、面会を強要してくる。

#### ・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や名誉を棄損する発言をする。

#### ・暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる。

#### ・威嚇・脅迫型

脅迫的な発言をする、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為をする。

#### ・権威型

正当な理由なく、権威をふりかざし要求を通そうとする、執拗に特別な扱いを要求する、文書等での謝罪や土下座を強要する。

#### ・事業所外拘束型

苦情の詳細がわからない状態で、職場外である関係者の自宅や事業所、特定の場所に呼びつける。

#### ・SNS・インターネット上での誹謗中傷型

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

・セクシャルハラスメント型

職員の身体に触る、待ち伏せをする、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。無断で、もしくは職員が制止しているにもかかわらず、撮影、録音を行う。

- ・無断で、もしくは職員が制止しているにもかかわらず、撮影、録音を行う。

**【相談窓口】**

センター内に相談窓口と担当者を設置する。相談窓口の業務は以下の通りである。

- ① カスタマーハラスメントの発生に備え、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機会（研修等）を実施する。
- ② カスタマーハラスメントを受けた職員からの相談を受ける。職員から相談を受けた場合、以下の点に留意し、事実関係を整理し、関係者から受けた内容がハラスメント行為にあたるかどうか判断する必要がある。

《一般的な事実関係の整理・判断フロー》

- ・時系列で「起こった状況」「事実関係」を正確に把握して理解する。
- ・関係者の要求内容、言動を把握する。
- ・関係者の要求内容や言動に妥当性があるか検討する。
- ・関係者の要求手段・態様が社会通念上相当か検討する。

《対応状況確認事項》

- ・対応日時、場所
- ・対応職員部署・氏名
- ・要望者の情報や要望の内容
- ・管理者、上司の指示内容
- ・対応結果 等

**【カスタマーハラスメントへの対応】**

《施設内対応》

- ① カスタマーハラスメントの発生に備え、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機会（研修等）を実施する。
- ② カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努める。
- ③ カスタマーハラスメント問題が一旦解決した後も事例検証を行い、再発防止策を講じる。

《施設外（外部向）対応》

- ① カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的で理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努める。
- ② 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場合がある。
- ③ カスタマーハラスメントが発生した場合は、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。
- ④ カスタマーハラスメントが発生した場合は、契約の解除や取引を中止することがある。
- 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、対応するものとする。

附則 令和7年4月1日 施行