カスタマーハラスメントに対する
行動指針

１．目的

社会福祉法人鶯鳴会（以下「法人」という）の理念や方針を実現するために、法人と利用者、その家族、関連事業所や取引業者（以下「関係者のみなさま」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、関係者のみなさまとの信頼関係、協力関係のなかで安心・安全に働くことができれば、結果として関係者のみなさまの満足度につながり、もし、トラブルがあったとしても円滑に課題解決に結びつくと考えております。

一方で関係者のみなさま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の悪化を招くゆゆしき問題です。

法人は、カスタマーハラスメントから職場を守り、すべての職員を守り、すべての職員に気持ちよく働ける環境と整えるため、このような問題に対しては関係者のみなさまに対し、誠意をもって対応しつつも毅然とした態度で対応します。

また、ハラスメントの予防のための取り組み、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環境を整えます。

この指針は、それらを現実にするために関係者のみなさまにもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的としています。

２．カスタマーハラスメントについて

関係者のみなさまからの暴言や暴力・悪質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「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。 鶯鳴会

では、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があり、法的には、労働契約法第 5 条において「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。」と規定されているとおり、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います。

3．カスタマーハラスメントの対象となる行為

ご利用者やそのご家族、取引先等からの暴言、暴力、悪質なクレームなどの迷惑行為は、いわゆる『ハラスメント』に当たります。働く人を傷つけるだけでなく、相談・支援サービス等の事業継続にも悪影響を及ぼし、無用に互いの不利益を生む行為になります。

相互の信頼に基づく円滑な協力関係を保つために、以下に例示する法人職員に対する行為は、事業所窓口での対応に限らず、電話やインターネット等における行為も含め、お控えいただきますようお願い申し上げます。

(1) 暴力・暴言行為等

- 職員に対する暴力、暴言、誹謗中傷
  →物を投げつける、刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
  怒鳴る、奇声、大声を発する、物にあたる、つばをはく
- 職員に対する威圧、脅迫
  →威圧（書類を投げつける、机を激しくたたく、挨拶をしても無視をする、意図的に会話から除外する、「頭おかしい」「使えない」といった侮辱的な発言、自分の意見を一方的に押し通し、反論を許さない姿勢）
  →脅迫（土下座の要求、「殴られたいのか」「ボコボコにしてやる」「車を壊すぞ」「SNS で晒すぞ」といった脅迫、長時間にわたって電話をかけ続け他の業務を妨害する、職員の行動を制限する、業務とは無関係な作業を大量に要求し、業務遂行の自由を奪う行為）
- 職員に対するストーカー行為
  （頻繁な電話やメールその他 SNS メッセージ等の送信を含む）
  ※これらの行為は刑法にも該当する恐れがあります。

⑵ 妥当性を欠く過剰又は不合理な要求
- 土下座など合理的理由のない謝罪要求
- 社会通念上相当程度を超えるサービス提供や金品による補償等の要求
- 職員の解雇、降格処分等法人内部の懲戒処分等の要求

⑶ 職員の拘束
- 電話応対や窓口における合理的理由のない長時間にわたる職員の拘束
- 合理的理由のない事業所以外への呼び出し

⑷ 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（ひわい）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、いかがわしい写真（ヌード写真）を見せる
- その他、職員が嫌がる性的な行為をするなど

なお、上記はあくまで例示であり、個別の行為については状況等に応じて、都度、警察・自治体その他関係者等と協議し、法人において判断させていただきます。

４．関係者のみなさまへのお願い

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、関係者のみなさま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、関係者のみなさまには以下の事項をお願いできればと考えております。

- ハラスメント行為に加担しないこと
- 他者に敬意を持って行動すること
- すべての法令を遵守すること
- 職員に対する金品等の心付けは行わないこと
  →職員がお茶やお菓子、お礼の品物等を個人的に受け取ることも事業所として禁止しております。また、金銭・貴重品等の管理にご協力ください。

多くの関係者のみなさまには、既に上記事項を遵守していただいておりますが、関係者のみなさまと職員とのより良い関係の構築により、質の高い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、引き続きご協力お願い致します。

5．法人におけるカスタマーハラスメントへの対応

（1） 法人内部の対応

① 研修体系の充実

事案の発生に備え、管理職をはじめ職員がカスタマーハラスメントに関する知識や対処法を習得するための研修等取組みを実施します。

② 外部相談窓口の設置

職員からの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。

⇒ 法人顧問弁護士　室木徹亮（ハラスメント相談窓口）

③ 被害にあった職員へのケア体制

被害にあった職員への心身へのケアを最優先とし、当該事案については担当者を変更する等迅速な対応を図ります。

④ 事案発生時の事業所及び法人本部の対応体制

当該事業所と法人本部（理事会）が連携し対応します。

（2） 対外対応

① 合理的かつ理性的な対応

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ます。

② 録音の利用

カスタマーハラスメントに関して、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を一部録音させていただく場合がございます。またその録音内容につきましては、当該事案の課題解決のため利用させていただく場合がございます。あらかじめご了承ください。

（3） 弁護士等外部専門家の登用

カスタマーハラスメントに関しては、必要に応じて弁護士等適切な外部専門家を加え、解決を図る場合がございます。

（4） 契約の履行中止・解約

カスタマーハラスメントが行われた場合は、支援サービスの提供等について以降のご利用を中止（中断）又はお断りをさせていただく場合がございます。

（5） 警察等関係機関との連携

反社会的勢力による不当又は不法な圧力である場合には、断固たる対応を図るものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り、解決に当たります。

令和８年１月５日策定
社会福祉法人　鶯鳴会