

# カスタマーハラスメント指針

社会福祉法人 石見さくら会  
理事長 漆谷 光夫

社会福祉法人石見さくら会（以下「石見さくら会」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である石見さくら会とご利用者様やそのご家族並びに取引先の皆様（以下「関係者様」という。）の協力関係が必須であると考えております。そして、事業者と関係者様がお互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことができれば、結果としてお客様の満足度向上及び課題解決につながるはずです。

一方で、関係者様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。

石見さくら会は、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、関係者様に対し、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。職員が関係者様からこれらの行為を受けた場合は、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、組織的な対応を行います。

## 【カスタマーハラスメントについて】

関係者様であるご利用者様やそのご家族並びに取引先からの暴言や暴力・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。

石見さくら会といたしましては、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ると考えており、法的には、労働契約法第5条においては「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。

※認知症の症状による介護拒否や抵抗等についてはカスタマーハラスメントと分けて捉えます。

## 【対象となる行為】

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、対応いたします。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

《ご利用者様やそのご家族等からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等》

・職員個人に対する暴力・暴言・セクシャルハラスメント等

具体的行為

ア 身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

- イ 精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）
- ウ 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、その他職員が嫌がる行為）
- エ その他の行為
  - ・職員個人に対する誹謗中傷（インターネット・SNS 上でのものを含む）、威迫、脅迫、人格を否定する発言、侮辱する発言等
  - 《ご利用者様やそのご家族等からの過剰または不合理な要求》
    - ・合理的理由のない謝罪の要求、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提供の要求等
  - 《ご利用者様やそのご家族等からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》
    - ・合理的な理由のない長時間の拘束、合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し等
  - 《ご利用者様やそのご家族等からのその他のハラスメント行為》
    - ・ご利用者様やそのご家族等からのプライバシー侵害行為、ご利用者様やそのご家族等からのその他各種のハラスメント等

#### 【カスタマーハラスメントへの対応について】

- ・カスタマーハラスメントに屈することなく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。
- ・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、電話や会話を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、外部専門家と相談し「サービス提供の中止（契約解除等）」以外に解決する選択肢がない場合は「やむを得ない理由」と判断し契約解除をさせていただくこともございます。
- ・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させていただきます。

#### 【お客様に対するお願い】

職員の身の安全を確保し、お客様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、関係者様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

多くの関係者様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、関係者様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いたします。