

## 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 抱民舎は、一人ひとりの地域生活と個別の社会的自立（自律）、豊かな人生を目指した活動を支援します。

そしてご利用される方々一人ひとりの願いや思いの違いを尊重し、合理的配慮の工夫や支援方法を検討しご本人の達成感が満足できる対人支援を目指していきたいと考えております。

これらを実現するために、事業者である抱民舎とお客様であるご利用者様やそのご家族並びに取引先の皆様（以下“ご利用者様”という）の協力関係が不可欠であると考え事業者とご利用者様がお互いに信頼しあい、職員が気持ちよく働くことができれば、利用者の満足度向上や課題解決につながるものと考え皆様に対し、当法人におけるカスタマーハラスメントに対する行動指針を定めました。

### 1. カスタマーハラスメントの取り組む目的と背景

当職員が心身ともに健康で、安心して働ける職場環境を整えることが、皆様により満足いただけるサービスを提供、継続できることに繋がると考え、皆様とより良い関係構築を目的に実施してまいります。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省から発表されている「カスタマーハラスメント対応企業マニュアル」に準じ、カスタマーハラスメントとは、「顧客等からのクレーム・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の手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により、職員の就業環境が害されるもの」を想定しております。

### 3. 対象となる行為について

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、下記について想定しております。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。

#### (1) 顧客による暴力・暴言・ストーカー行為

- a. 個人に対する暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面を含む）
- b. 個人に対する威迫、脅迫
- c. 個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む）

- d. 個人の人格を否定する発言
- e. 個人を侮辱する発言
- (2) 顧客による過剰または不合理な要求
  - a. 合理的理由のない謝罪の要求
  - b. 当法人職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
  - c. 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
- (3) 顧客による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
  - a. 合理的な理由のない長時間の拘束
  - b. 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
- (4) 顧客によるその他ハラスメント行為
  - a. 顧客によるプライバシー侵害行為
  - b. 顧客によるセクシュアルハラスメント
  - c. 顧客によるその他各種のハラスメント

#### 4. カスタマーハラスメントの未然防止策

カスタマーハラスメント被害の発生を未然に防止するため、以下のとおり努めるものとする。

- (1) カスタマーハラスメントの未然防止や発生した際に備え、各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研修等を実施する。
- (2) 職員は、ご利用者等からの満足度向上や生活上の課題解決、ＱＯＬ（生活の質）向上のために、ご利用者等へのアセスメントを重ね、要望や意向の理解に努めたうえで支援を行い、適切なサービスが提供されているか常に振り返り支援の見直しを行う。また専門職としての知識や技術の向上に努める。
- (3) 職員は、ご利用者等からのサービス内容や職員に対する言動、態度がハラスメントに繋がる恐れがあると考えられる場合には、その原因を探求し、サービスの説明を十分にいき理解していただくなど、カスタマーハラスメントの恐れがある行為の解消に努める。
- (4) ご利用者等からの要望や苦情サービスの改善、向上につながることもあるため、要望や苦情の申し入れ自体を抑制してはならない。それらについては傾聴し、速やかに上司に報告し改善対策について検討し、必要に応じて、対処するとともに、誠意をもってご利用者等に説明し理解をいただくように努める。

#### 5. カスタマーハラスメントの対応姿勢

- (1) カスタマーハラスメントの対象となる行為につきましては、合理的及び理性的な話し合いによる関係を求めます。
- (2) カスタマーハラスメントが行われた場合、話し合いが出来ないなどの場合は、外

部専門家等に相談のうえ、対処いたします。

(3)カスタマーハラスメントが行われた場合は、ご利用・お取引をお断り、または中止させていただきます。

(4)カスタマーハラスメントと判断されるような事象が発生した場合は、必要に応じて外部機関（顧問社会保険労務士等）と連携し、その事象がハラスメントと判断した場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じ警察等へも相談し対応させていただきます。

#### 6. 皆様へのお願い

皆様方には、上記事項を尊厳いただいております、皆様と更なるより良い関係構築に尽力して参ります。但し、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為を受けた際には、職員が上司等に報告・相談することとしており、報告・相談があった際には組織的に本行動指針に則り対応いたします。引き続き、皆様方のご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和7年12月1日

社会福祉法人 抱民舎

理事長 成田 春洋