社会福祉法人　星谷会
カスタマーハラスメントに対する行動指針

１．基本方針

社会福祉法人星谷会（以下「法人」という。）の理念や基本方針を実現するためには、法人とご利用者や、そのご家族並びに関係者の皆様の協力関係が必須と考えております。それぞれの皆様がお互いに信頼し合い、協力関係の中で職員が働くことで、結果として、皆様の満足度向上に繋がり、トラブルがあった際にも、円滑に課題解決に結びついてゆくと考えております

ご利用者と職員双方にとって、安全かつ安心な環境を提供するために取り組んでまいりますので、皆様のご理解、ご協力の程、お願い申し上げます。

２．カスタマーハラスメントについて

ご利用者やご家族、関係者の皆様からの暴言や暴力・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、言及されているハラスメント行為となります。

法人としては、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ます。また、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ないとご理解ください。

①暴力・暴言・ストーカー行為

・暴力、暴言、名誉棄損、侮辱、誹謗中傷（インターネット、SNS 上での文面を含

む）
・脅威、脅迫
・ストーカー行為（頻繁な電話やメール、SNS のメッセージを含む）
・人格を否定する発言
・侮辱する発言

②過剰または不合理な要求
・合理的理由の無い謝罪、土下座、金銭補償の要求（文書での謝罪も含む）
・職員に関する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

③合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
・合理的理由の無い長時間拘束・不退去、就業時間外対応の要求（電話対応も含む）
・合理的理由の無い事業所以外の場所への呼び出し

④その他のハラスメント行為
・プライバシー侵害行為（携帯電話の番号を執拗に聞く。住所を執拗に聞く。）
・セクシャルハラスメント（体に触る。待ち伏せする。つきまとう。差別的、性的な発言をする。）
・その他各種ハラスメント

４．カスタマーハラスメントへの対応
①法人内対応
（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）を実施します。
・カスタマーハラスメントの定義や該当行為について
・カスタマーハラスメントの判断例を用いた判断基準について
・6 種のハラスメント類型別の対応方法 等
（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ます。
（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とともに職員理解を深めます。
②法人外対応
（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ます。
（２）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、電話や会話の内容を録音させていただく場合があり、録音内容は、当該カスタマーハラスメ

ントの解決のために利用します。
（３）カスタマーハラスメントが行われた場合は、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ことがあります。
（４）カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約の解除や取引を中止することがあります。
（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します。

【根拠法】
令和元年６月 労働施策総合推進法第 30 条の２「事業主は、職場において行われる優越 的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりそ の雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、 適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければ ならない。」「２ 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談 への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その 他不利益な取扱いをしてはならない」 ・ 令和２年６月 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に 関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和２年厚生労働省告示第５号）

附則　本指針は、令和８年 10 月１日より施行する。