

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 福角会

【基本方針】

社会福祉法人福角会（以下、「法人」という。）の理念や方針を実現するためには、法人と利用児者、そのご家族、関連事業所や取引業者、地域住民（以下、「関係者の皆様」という。）との信頼、協力関係が必須であると考えております。

法人の職員が、関係者の皆様との信頼関係、協力関係の中で、日々気持ちよく働くことができれば、結果として、関係者の皆様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、円滑に課題解決に結びついていくと考えております。一方で、関係者の皆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由々しき問題です。

法人は、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、関係者の皆様に対し、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。しかしながら、行動障害のある方たちのパニックが誘因となった、叩くや蹴る等の行為など、利用児者の行動のみを画一的に捉えてハラスメントと判断することが適切ではありません。職員へのハラスメントであると判断するためには、利用児者の障害特性等を考慮しながら、その行動に至ってしまった背景や利用児者の状態等を踏まえて慎重に判断してまいります。こうしたことも踏まえ、職員が関係者の皆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。

なお、本指針は正当なご意見や苦情の申し出を制限するものではありません。内容・態様が社会通念上妥当なものである限り、誠意をもって受け止め、改善に努めます。

【カスタマーハラスメントについて】

令和7年6月4日にカスタマーハラスメント対策が義務化される法律が成立しました。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。

労働契約法第5条における「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があります。

以上により、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供する義務が法人にはあると考えております。

【カスタマーハラスメントの対象となる行為】

この指針でのカスタマーハラスメントとは、要求内容の妥当性に照らして、その手段や態様が社会通念上不相当であり、それによって職員の職場環境が害される行為を指し以下の通り類型化しております。なお、利用児者の障害特性を考慮しながら、その行動に至ってしまった背景や利用児者の状態等を踏まえて慎重に判断してまいります。

以下の類型は例示であり、以下に限られるということではありません。

(1) 時間拘束型

長時間にわたり、関係者の皆様等が職員を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。

(2) 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、または面会を強要してくる。

(3) 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。

(4) 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、故意に器物を破壊する等の行為を行う。

(5) 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行う。正当な理由のない利用料の不払いや不相当な金銭補償の要求をする。

(6) 権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

(7) 事業所外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、職場外である関連者の皆様の自宅や事業所、特定の場所等に呼びつける。

(8) SNS／インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

(9) セクシュアルハラスメント型

職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

【相談窓口】

相談窓口は「社会福祉法人福角会ハラスメント防止規程」に規定しています。相談窓口担当者は、職員から相談を受けた場合、まずは事実関係を整理し、関係者の皆様から受けた言動がハラスメント行為にあたるかどうか判断するための事実確認をし、管理者等へ報告します。

管理者等は当該事案を理事長に報告し指示を仰ぐこととする。なお、相談・報告を行った職員が、それによって不利益な取扱いを受けることのないよう、法人は適切に保護措置を講じます。

《一般的な事実関係の整理・判断フロー》

(1) 時系列で、起こった状況、事実関係を正確に把握し、理解する。

- (2) 関係者の皆様の要求内容、言動を把握する。
- (3) 関係者の皆様の要求内容や言動に妥当性があるか検討する。
- (4) 関係者の皆様の要求手段・態様が社会通念上相当か検討する。

《対応状況確認事項》

- (1) 対応日時、場所
- (2) 対応職員事業所・氏名
- (3) 要望者の情報や要望の内容
- (4) 管理者、上司の指示内容
- (5) 対応結果等

【内部委員会】

内部委員会は「社会福祉法人福角会ハラスメント防止規程」に規定しています。内部委員会では、相談された事項に関する事実関係の調査を行います。

《委員会の構成》

委員長及び委員については、事案毎に都度、理事長が指名することとし、その調査する内容に応じ、顧問弁護士や顧問社労士、キャリアカウンセラー、各事業所管理者の協力を得て、調査チームを設置し、調査を実施する。

《活動内容》

- (1) 法人相談窓口及び事業所内相談窓口で行ったハラスメント事案の事実確認調査に関すること
- (2) ハラスメントに関する相談者及び行為者双方(場合によっては第三者含む)へのヒヤリング及び確認した証拠に基づく評価に関すること
- (3) ハラスメントの解決策の提言に関すること
- (4) ハラスメント事項の原因究明、再発防止策、相談者へのフォローアップ策の検討等、働きやすい職場づくりの実現に関すること
- (5) ハラスメント事項の調査報告に関すること
- (6) その他ハラスメントの防止等に関すること

《運用ルール》

- (1) ハラスメント内部委員会の委員長は、報告に基づき、相談者のプライバシーに配慮した上で、必要に応じて行為者及び被害者、並びに上司、他の職員等及び外部関係者に事実関係を聴取する。
- (2) 聴取を求められた職員等は、正当な理由がない限り、聴取に協力すべき義務を負い、事実を隠蔽せず真実を述べなければならない。また、聴取の対象となる事実関係や聴取を受けていることについて法人内外で口外する等、事実関係の聴取を妨害する行為をしてはならない。
- (3) ハラスメント内部委員会による事実調査を適正に進めるため、又は被害拡大のおそれを避けるために外部委員会が必要と判断する場合には、問題解決のための措置を講じるまでの間、暫定的に関係者に対し、相談者等（相談者のみならず、行為者、被害者等の当事者を含む。）に対する接触の禁止、執務場所の変更や自宅待機等の措置を講じる場合がある。
- (4) 各種ハラスメントの相談及び事実調査の手続はすべて非公開とし、その過程で作成した一切の記録の開示は、ハラスメント内部委員会が問題解決のため必要と判断した場合に限り、必要な部

分、必要な関係者に限定して行う。

(5) ハラスメントの最終的な事実調査及び認定は、理事長等からの報告をもとにハラスメント内部委員会もしくはハラスメント外部委員会で行い、理事長が最終決定を行う。

(6) ハラスメント内部委員会のみでの解決が困難と判断される場合には、理事長に報告し、外部委員会に委ねることとする。

【外部委員会】

外部委員会は「社会福祉法人福角会ハラスメント防止規程」に規定しています。外部委員会は事案毎に理事長が必要と認めた場合は都度設置します。解決等が必要な場合について、理事長は、ハラスメントの聴取内容をハラスメント外部委員会へ報告し、ハラスメントの最終的な事実調査及び認定は、ハラスメント外部委員会で行い、理事長に報告します。

《委員会の構成》

委員：外部専門家(弁護士・社労士・心理カウンセラー・大学教授・医者・地域の公益法人の役員・第三者の市民団体関係者・外部の社会福祉法人関係者、その他理事長が推薦する専門家等)
ワークライフ・コラボに委嘱します

サポート役：必要に応じて、法人職員のハラスメント相談窓口担当者、本部事務局職員、顧問社会保険労務士等

《活動内容》

- (1) 法人相談窓口及び事業所内相談窓口で行ったハラスメント事案の事実確認調査
- (2) ハラスメントに関する相談者及び行為者双方(場合によっては第三者含む)へのヒヤリング及び確認した証拠に基づく評価
- (3) ハラスメントの解決策の提言
- (4) ハラスメント事項の原因究明、再発防止策、相談者へのフォローアップ策の検討と法人への提言
- (5) ハラスメント事項の調査報告

《運用ルール》

- (1) 法人と特定非営利活動法人ワークライフ・コラボで業務の都度委託契約を締結します。
- (2) 中立的な調査を行い、法人内部の利害関係から独立した意思決定を行う。
- (3) 委員会に参加する全メンバーに守秘義務契約を締結
- (4) 調査過程の透明性を確保し、関係者のプライバシーを保護する。
- (5) 調査結果の報告(調査の概要ハラスメントの有無、提言(処分案))被害者支援策と再発防止策を提言
- (6) 調査対象者(相談者・行為者)と利害関係がある委員は当該案件の審議から除外する。
- (7) ハラスメントの最終的な事実調査及び認定は、理事長等からの報告をもとにハラスメント内部委員会もしくはハラスメント外部委員会で行い、理事長が最終決定を行う。

【カスタマーハラスメントへの対応】

《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。
 - ①カスタマーハラスメントの定義や該当行為例
 - ②カスタマーハラスメントの判断例（判断基準やその事例）
 - ③パターン別の対応方法、自己防衛 等
- (2) カスタマーハラスメントの被害にあった職員の心身のケアに努めます。
- (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。
- (4) 法人内カスタマーハラスメント事案については年次で集計・分析を行い、対応状況や再発防止策を共有し、必要に応じて本指針を見直します。

《法人外対応》

- (1) 法人はカスタマーハラスメントに屈することなく、悪質な行為が確認された関係者の皆様に対し、行為の重大性を理解していただくため、面談等により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であると法人が判断した場合は、契約の解除や取引を中止することがあります。
- (4) 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。
- (5) 法人の「カスタマーハラスメント対策行動指針」について、ホームページ、指針の周知のためのポスター掲示等を通じて広く周知し、ご利用者を含む関係者の皆様、地域社会への理解を促します。