社会福祉法人寿陽会 カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人寿陽会（以下「寿陽会」という。）の経営理念である「一人ひとりの笑顔のために…」の実現のためには、ご利用者またはそのご家族の方々へより良いサービスを提供することはもとより、ご利用者またはそのご家族、関連事業所や各取引先等（以下「関係者の皆さま」）と良好な関係を構築し、寿陽会の全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供することが必要不可欠と考えております。

そのために、ハラスメントの予防のための取組、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よう環境を整えます。

この指針は、それらを実現するために、関係者の皆様にもご協力いただきたいことをお伝えすることを目的として作成するものです。

【カスタマーハラスメントについて】

関係者の皆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。

寿陽会では、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。

なお、利用者又はその家族等からのサービス内容に関するご意見、ご要望、苦情その他の正当な権利行使については、カスタマーハラスメントには該当せず、法人は誠実かつ適切に対応します。

【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、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、これらに限られるものではありません。
（※ 介護拒否による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。）

≪顧客による暴力・暴言・ストーカー行為≫
・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）
・個人に対する威迫、脅迫
・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）

・個人の人格を否定する発言
・個人を侮辱する発言
≪顧客による過剰または不合理な要求≫
・合理的理由のない謝罪の要求
・寿陽会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

≪顧客による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

≪顧客によるその他ハラスメント行為≫
・顧客によるプライバシー侵害行為
・顧客によるセクシュアルハラスメント
・顧客によるその他各種のハラスメント

【カスタマーハラスメントへの対応】
≪法人内対応≫
・カスタマーハラスメントの発生に備え、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施策を実施します。
・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。
・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

≪法人外対応≫
・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及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事実を正確に把握するため、電話、面談その他の対応について、録音又は記録を行う場合があります。これらの記録は、事実確認及び問題解決のために利用します。
・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ります。
・カスタマーハラスメントが行われた場合は、説明、注意、改善要請その他必要な対応を行います。それでも改善が認められず、施設サービスの適切な提供又は職員の安全確保が著しく困難である場合は、契約書及び関係法令に基づき、サービスの提供を終了し、契約を解除させていただくことがあります。
・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いたします。

【利用者またはそのご家族の方々、各取引先等の方々へのお願い】
　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、寿陽会職員の心身の安全を確保し、関係者の皆さまと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、以下の事項についてご協力をお願いいたします。
・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

　関係者の皆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、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、引き続きご協力をお願いいたします。

令和 8 年 7 月31日
社会福祉法人 寿 陽 会
理事長 秋 葉 美 和

附則
　この指針は2026年7月 31 日から施行する。