

品川総合福祉センター

カスタマーハラスメントに対する行動指針

1. 目的

社会福祉法人品川総合福祉センター（以下「法人」という）は基本理念や基本方針の実現に向け、ご利用者・ご家族（以下「顧客」という）と取引先の協力関係を大切にし、互いに信頼し合える環境づくりを目指しています。

職員が心身ともに安全に働けることは、結果として顧客への質の高いサービス提供や課題解決につながります。本指針は、そのために顧客の皆様へのご理解、ご協力いただきたい事項を明確にする目的で制定するものです。

2. カスタマーハラスメントについて

顧客・取引先からの暴言・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、厚生労働省の「職場のパワーハラスメント防止対策について検討会」報告書でも、職場のハラスメントとして位置付けられています。

法人は、職員をカスタマーハラスメントから守り、安全な就労環境を整える責任があります。

また、労働契約法第5条では、使用者は労働者の生命や身体の安全に配慮する「安全配慮義務」を負うことが定められています。

3. カスタマーハラスメントとされる行為について

労働施策総合推進法が定義する6類型「身体的攻撃」「精神的攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大要求」「過小要求」「個の侵害」に基づき、顧客による以下の行為をカスタマーハラスメントとして取り扱います。

※以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 暴力・暴言・ストーカー行為

- ・職員への暴力・暴言・誹謗中傷（インターネット、SNS 上での文面を含む）
- ・威迫・脅迫行為
- ・職員への過度な電話・メール・SNS メッセージの送信などのストーカー行為
- ・人格否定・侮辱にあたる発言

(2) 過剰または不合理な要求

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上相当の範囲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

- ・正当な理由のない長時間の拘束
- ・過度な事業所以外の場所への呼び出し

(4) その他ハラスメント行為

- ・プライバシー侵害行為
- ・セクシャルハラスメント
- ・その他、職員の心身に負担を与える各種ハラスメント行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 法人内の対応

- ・職員がカスタマーハラスメントに関する適切な知識及び対処法を習得するための取り組みを実施します。
- ・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。
- ・被害を受けた職員の心身のケアを最優先に行います。

- ・カスタマーハラスメント発生時に迅速に対応できる体制を整備します。

(2) 法人外への対応

- ・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ます。
- ・必要に応じ、電話、会話の内容を録音し、事実確認や事案解決のために使用することがあります。
- ・必要に応じて、弁護士等の外部専門家と連携し、適切な対応を行います。
- ・行為が改善されない場合、サービス利用・取引の中止やお断りを行うことがあります。
- ・反社会的勢力による不当・不法な圧力と判断される場合は、警察等関係機関と連携し、断固とした対応を行います。

5. 顧客に対するお願い

本指針は、職員の心身の安全を確保し、顧客・取引先等と職員が対等で良好な関係を築くために制定したものです。以下の点について、ご理解と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。

多くの顧客・取引先の皆様にはすでにご配慮いただき、心より感謝申し上げます。今後もより良い関係を築きながら、質の高いサービスの提供に努めてまいります。
引き続きご協力をお願いいたします。

令和8年〇月〇日

社会福祉法人品川総合福祉センター

理事長 永田 元

