社会福祉法人三陸福祉会カスタマーハラスメントの防止に関する規程

令和８年６月４日
規程第１９３号

（目的）
第１条　この規程は、利用者、その家族、後見人、来訪者、取引先その他の関係者（以下「利用者等」という。）からの、社会通念上許容される範囲を超えた言動により職員の就業環境を害する行為（いわゆるカスタマーハラスメント）を防止し、もって職員が心身の安全を確保しつつ働くことのできる職場環境を維持・向上させることを目的とする。
２　この規程にいう「職員」とは、法人の正規職員のみならず、臨時職員等の非正規職員、パートタイム職員、派遣労働者等、法人の業務に従事するすべての者を含むものとする。
３　本規程は、「職場におけるハラスメントの防止に関する規程」と一体のものとして運用し、相互に矛盾しない範囲で適用する。

（カスタマーハラスメントの定義）
第２条　カスタマーハラスメントとは、次の３つの要件をすべて満たす行為をいう。
（１）　利用者等が行う言動であること
（２）　社会通念上許容される範囲を超えていること
（３）　職員の就業環境が害されること
２　前項の「就業環境を害する」とは、当該言動により、職員が業務を遂行する上で著しい心理的負担を受けること、又はその心身の安全が脅かされることにより、継続的・安定的な就労が困難となるおそれがある状態をいう。
３　利用者等からの苦情・要望・意見表明であっても、その態様が暴力、脅迫、侮辱、過度な要求その他社会通念上許容される範囲を超える場合には、カスタマーハラスメントに該当し得る。
４　正当な権利行使や、サービス内容に関する合理的な苦情申立て、説明要求等であって、冷静かつ節度ある態様で行われるものは、カスタマーハラスメントには該当しない。

（職場の範囲）
第３条　この規程における「職場」とは、法人の事業所・施設内に限らず、職員が業務

を遂行するすべての場所（利用者宅、送迎車両、外出支援先、オンライン上のやりとり等を含む。）をいう。

2　就業時間内に限らず、実質的に職場の延長とみなされる就業時間外の時間（緊急連絡への対応、時間外の電話・メール・SNS 等による連絡を含む。）も職場に含まれるものとする。

（基本方針）

第４条　法人は、利用者等との信頼関係・協力関係を大切にし、誠実な説明と対話を通じて、サービスの質の向上と苦情の適切な解決に努める。

2　一方で、職員の人格と尊厳は最大限尊重されるべきものであり、職員の生命・身体・心身の健康を損なうおそれのある言動については、法人として毅然とした態度で対応する。

3　法人は、カスタマーハラスメントから職員を保護することが、労働契約法第５条に定める安全配慮義務の一環であることを認識し、必要な体制整備及び再発防止策を講じる。

（禁止される行為の類型）

第５条　カスタマーハラスメントに該当し得る行為は、次の各号に掲げる類型に区分される。ただし、これらに限られない。

（１）　暴力・暴言・脅迫等

（ア）　殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力行為

（イ）　大声で怒鳴る、人格を否定する発言、侮辱・罵倒、差別的発言

（ウ）　「辞めさせてやる」「家まで行く」等の脅迫的言動

（エ）　執拗な電話・メール・SNS 等による嫌がらせ、ストーカー行為

（２）　過剰又は不合理な要求

（ア）　法令・契約・運営基準等に反するサービス提供の要求

（イ）　社会通念上相当な範囲を超える過剰なサービス要求

（ウ）　合理的理由のない繰り返しの謝罪要求

（エ）　合理的理由のない金銭補償の要求

（オ）　特定職員の処分・解雇等、法人の人事権の行使を不当に求める行為

（３）　時間的・場所的な過度の拘束

（ア）　正当な理由なく長時間にわたり職員を拘束する行為

（イ）　事業所以外の場所への不当な呼び出し

（ウ）　深夜・早朝等、通常の業務時間外に執拗に連絡を行う行為

（４）　プライバシー侵害・名誉毀損等

（ア）　職員の住所、家族構成、健康状態等の私的情報を執拗に聞き出す行為

（イ） インターネットやSNS等での誹謗中傷、虚偽の情報の拡散
（ウ） 職員の容姿・身体的特徴等を侮辱する発言

（５） セクシュアルハラスメントに該当する言動
（ア） 職員の身体・容姿・私生活に関する性的な発言
（イ） 不必要な身体への接触
（ウ） 性的関係の示唆・要求、わいせつな言動
※利用者等から職員に対するこれらの行為も、カスタマーハラスメントとして取り扱う。

（６） その他、職員の就業環境を害する行為
（ア） 繰り返しのクレームにより、特定職員を執拗に攻撃する行為
（イ） 職員の対応を録音・撮影し、同意なく公開・拡散する行為
（ウ） 反社会的勢力による不当な要求・圧力
（エ） 前各号に準ずる行為であって、職員の心身に過度な負担を与えるもの

（職員の義務）
第６条　すべての職員は、利用者等を尊重し、誠実かつ丁寧な対応に努めるとともに、感情的な対立を避け、冷静なコミュニケーションを心がける。
２　職員は、カスタマーハラスメントに該当し得る行為を受けた場合、又はそのおそれがあると判断した場合には、速やかに所属長等に報告し、独断で対応を継続しないものとする。
３　管理職・所属長は、部下がカスタマーハラスメントを受けている事実を認識しながらこれを放置してはならず、必要な支援・介入を行う責務を負う。

（法人の対応方針）
第７条　法人は、カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合には、次の方針に基づき対応する。
（１） 職員の安全と心身の保護を最優先とすること。
（２） 利用者等に対しては、誠実な説明と対話を尽くしつつも、違法・不当な要求には応じないこと。
（３） 必要に応じて、複数名での対応、責任者による対応、記録の作成等、組織的な対応を行うこと。
（４） 悪質な事案については、サービス提供の制限・中止、契約解除、警察・関係機関への相談・通報等を検討すること。

（相談窓口及び苦情への対応）

第８条　カスタマーハラスメントに関する相談窓口は、「職場におけるハラスメントの防止に関する規程」に基づく相談窓口を兼ねるものとし、担当者２名（男・女）を選任する。その責任者は施設長とする。

２　カスタマーハラスメントの被害を受けた職員に限らず、目撃した職員、対応に不安を感じる職員等も、相談窓口に申し出ることができる。

３　相談窓口担当者は、対応マニュアルに沿って事実確認を行い、速やかに施設長に報告する。施設長又は所属長は、相談者のプライバシーに配慮しつつ、必要に応じて関係職員から事情聴取を行う。

４　相談及び事実確認に協力した職員に対して、これを理由とする不利益な取扱いを行ってはならない。

５　法人は、必要に応じて、外部の専門機関（弁護士、社会保険労務士等）と連携し、適切な助言・支援を受けることができるものとする。

（具体的な対応措置）

第９条　法人は、カスタマーハラスメントが認められた場合、事案の内容・程度・頻度等を踏まえ、次の措置を組み合わせて講じることができる。

（１）　利用者等への注意・要請

（ア）　言動の改善を求める口頭又は書面による注意

（イ）　今後の対応方法・連絡手段等に関するルールの明確化

（２）　サービス提供の制限・中止等

（ア）　特定職員を対応から外す等の配置変更

（イ）　一定期間のサービス提供の制限

（ウ）　やむを得ない場合の契約解除

（３）　外部機関との連携

（ア）　警察への相談・通報

（イ）　行政機関、関係機関との情報共有・連携

（４）　職員へのケア

（ア）　面談等による心理的ケア

（イ）　必要に応じた産業保健スタッフ・医療機関の受診勧奨

（ウ）　配置転換、勤務シフトの調整等の配慮

（記録の作成・保存）

第１０条　カスタマーハラスメントが疑われる事案については、対応した職員又は所属長は、日時、場所、関係者、具体的な言動の内容、対応経過等を記録し、保存するものとする。

２　電話・面談等の内容について、事前に必要性を説明した上で録音・録画を行う場合がある。

３　これらの記録は、再発防止、職員の保護、外部機関への相談・通報等に活用する。

（他事業主との連携）

第１１条　法人の職員が、取引先その他の他事業主の労働者に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行った場合には、当該事業主が行う事実確認等の措置に関し、必要な協力を行うものとする。

２　他方、他事業主の労働者が法人の職員に対してカスタマーハラスメントを行った場合には、当該事業主に対し、事実関係の共有及び必要な対応を求めることができる。

（職員に対する懲戒）

第１２条　法人の職員が、利用者等に対して本規程に反する不適切な対応を行い、カスタマーハラスメントを誘発又は助長したと認められる場合には、その態様・結果に応じて就業規則に基づく懲戒の対象となることがある。

２　ただし、職員が本規程及び対応マニュアルに沿って適切に対応したにもかかわらず、利用者等の言動がエスカレートした場合には、当該職員に責任を負わせないものとする。

（教育・研修及び周知）

第１３条　施設長は、カスタマーハラスメント防止のため、次の取組を行うものとする。

（１）　職員向け研修の実施

（ア）　カスタマーハラスメントの定義・類型・具体例

（イ）　初期対応の方法、エスカレーションの手順

（ウ）　感情的な場面でのコミュニケーションスキル

（２）　利用者等への周知・啓発

（ア）　パンフレット、掲示物、ホームページ等による方針の周知

（イ）　契約時説明書類への記載

（３）　相談窓口・対応マニュアルの整備

（ア）　相談窓口担当者への専門的研修

（イ）　具体的な対応フロー・判断基準の整備

（再発防止の義務）

第１４条　カスタマーハラスメント事案が発生した場合、施設長は、事案の原因分析を行い、必要に応じて次の措置を講じなければならない。

（１） 職員への情報共有及び注意喚起
（２） 対応マニュアルの見直し・改善
（３） 職員研修の追加実施
（４） 利用者等への説明・ルールの再周知

（利用者等の権利等への配慮）
第１５条　カスタマーハラスメント対策を講ずるに当たっては、利用者等の権利・利益を不当に制限することのないよう配慮しなければならない。
２　障害のある利用者等に対しては、障害者差別解消法に基づく合理的配慮の提供義務を踏まえ、その特性に応じた適切なコミュニケーションと対応に努める。
３　認知症その他の疾患・障害等により、本人の責めに帰すことが適切でない言動が見られる場合には、家族・後見人・関係機関と連携しつつ、個別性に配慮した対応を行う。

（その他）
第１６条　本規程に定めのない事項については、「職場におけるハラスメントの防止に関する規程」その他関係規程に準じて取り扱う。
２　本規程の運用状況については、必要に応じて見直しを行い、法令・指針等の改正内容を反映させるものとする。

附則
１　本規程は、令和８年７月１日から施行する。
２　本規程の施行に先立ち、全職員に対してその内容を周知徹底する。