

社会福祉法人生活クラブ カスタマーハラスメント基本方針

生活クラブ風の村は、ご利用者等によるご意見・ご要望は、業務改善やサービスの向上につながる大変貴重な機会と考え、これに丁寧かつ真摯に日頃対応しています。一方で、一部のご利用者等のご意見・ご要望の中には、職員等の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもごございます。こうした暴言や侮辱的な言動などによるカスタマーハラスメントは、個々の職員を傷つけ就業環境を害するだけでなく、事業者としての業務遂行を阻害するもので、サービスの中止・低下につながりかねません。

カスタマーハラスメントの防止に当たっては、職員等とご利用者等の互いが、対等の立場において、尊重し合うことが重要と考えます。

私たちは、地域社会へサービスを持続的に提供するため、カスタマーハラスメントに対し組織として毅然と対応し職員を守るとともに、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組みます。

1 カスタマーハラスメントとは

- ・職員等に対する「カスタマーハラスメント」とは、ご利用者等から職員等に対し、その業務に関連して行われる社会通念上の相当性を超えた言動であって、著しい迷惑行為により、職員等の勤務環境を害するものと定めます。（詳しくは別に事例集を定めます）
- ・「ご利用者等」とは、サービス提供を受ける者、その家族、行政、地域住民、取引先、過去サービス提供していたご利用者やそのご家族、今後サービス等を利用する可能性のある潜在的な者、契約なく施設等の施設設備を利用する者、その他のすべての利害関係者（近隣住民含む）等、職員が対応する全ての人をいいます。
- ・「職員等」とは、職員、実習生、ボランティア、ユニバーサル就労、又は派遣職員も含む、サービス提供に関わるすべての者をいいます。
- ・「社会通念上相当な範囲を超えた言動」とは、権利の濫用・逸脱に当たるようなものをいいます。社会通念に照らし、当該ご利用者等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は、手段・態様が相当でないものが考えられます。「社会通念上相当な範囲を超えた言動」の判断については、「言動の内容」及び「手段・態様」に着目し、総合的に判断することが適当であり、一方のみでも社会通念上相当な範囲を超える場合もあり得ると考えます。なお、法人や事業所、職員等の不適切な対応が端緒となっている場合もあることにも留意します。
- ・「著しい迷惑行為」とは、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいいます。具体的には、以下のような行動を指しますが、あくまで例示で、これらに限るものではありません。
 - a 暴力行為
 - b 暴言・侮辱・誹謗中傷
 - c 威嚇・脅迫
 - d 職員等の人格の否定・差別的な発言

- e 土下座の要求
 - f 長時間の拘束
 - g 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
 - h 合理性を欠く不当・過剰な要求
 - i 法人や職員等の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
 - j 職員等へのセクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント※1、レイシャルハラスメント※2、その他ハラスメント、つきまとい行為 など
- ※1「SOGI」(ソジ) ハラスメントは、性的指向 (sexual orientation) と性自認 (gender identity) を理由とした行為に基づくもの
- ※2 レイシャルハラスメントは、人種、民族、国籍を理由とした行為に基づくもの

- ・「勤務環境を害する」とは、職員等が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じるなどの、当該職員等が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを意味します。判断する基準として、「平均的な職員等の感じ方」、つまり、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」を基準とすることが適当と考えます。また、言動の頻度や継続性は考慮しますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、1 回でも就業環境を害する場合があります。

2 法人の責務

- ・法人は、職員等に対するカスタマーハラスメントの防止策を講じます。
- ・職員等に対するカスタマーハラスメントが行われた場合においては、職員等の安全を最優先に確保します。
- ・行為者に対しては、その行為の中止の申入れ等の必要な措置について合理的かつ理性的な話し合い (建設的な対話) を行いますが、必要に応じて契約を解除したり警察等に介入を依頼したりします。
- ・また、職員等もその業務に関し、カスタマーハラスメントを行う立場にもなり得ることから、カスタマーハラスメントの行為者にならないよう、必要な措置を講じます。
- ・法人は、上記の責務を果たすため、次の対策を実施します。
 - ① 内部機関だけでなく、警察や弁護士等の外部機関も含め、相談や報告等ができる体制を整備します。
 - ② カスタマーハラスメントを受けた職員をケアする体制を整備します。
 - ③ カスタマーハラスメント防止のためのマニュアルを作成します。
 - ④ 意識啓発のための研修等を実施します。
 - ⑤ 職員等がその業務に関して、カスタマーハラスメントを行ってはならない旨を就業規則等に定め周知します。

3 職員等の責務

- ・職員等は、カスタマーハラスメントへの理解を深めるとともに、その職場において

防止に資する行動をとるよう努めなければなりません。また、法人の講ずる対策に協力するよう努めなければなりません。

- ・管理者等は、カスタマーハラスメントが行われることのない環境を確保するよう努めなければなりません。職員等から相談があった場合は、迅速かつ適切に対処します。
- ・職員等は、その業務に関して、カスタマーハラスメントを行ってはなりません。
- ・ご利用者の疾患や障がいについて理解を深めるとともに、サービスのご利用者等の権利を不当に侵害しないように留意しなければなりません。

4 関係機関との協議

- ・カスタマーハラスメント対策について、関連団体、行政機関（警察含む）や弁護士等と、適宜、意見交換等を行います。

この方針は、2025年4月1日から適用する。