

1 カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方について

(1) 基本方針

当法人は、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」の一部改正に伴いカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）に対し、組織として講ずべき措置に関する事柄について、以下のとおり基本方針を定めます。

基本方針

当法人は、当法人が提供するサービスの利用者及びそのご家族、並びに関係者の皆様（以下「利用者等」という。）から寄せられるご意見、苦情及びご要望を、サービスの質を向上させるための重要な声として真摯に受け止め、適切かつ誠実に対応します。

一方で、要求の内容又はその手段・態様が利用者等の置かれている環境や特性等に配慮した上で社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格、尊厳又は就業環境等を害する行為については、職員を守る立場から法人として毅然とした対応を行います。

(2) カスハラの実態

本方針におけるカスハラとは、利用者等からの言動のうち、要求の内容又はその手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいいます。

なお、適切なサービスの提供を求める正当な苦情、意見及び要望、並びに合理的な配慮を求める申し出等については、カスハラとして一律に扱うものではありません。

具体的には、カスハラに該当する行為として、次のような行為を指します。

- ア 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- イ 脅迫、威圧的又は攻撃的な言動
- ウ 暴力、物を投げる等の身体的行為
- エ 長時間又は繰り返しの電話、面談等による過度な拘束
- オ 正当な理由のない過度な要求や不当な金銭等の要求
- カ 土下座等の過度な謝罪の強要
- キ 職員個人の連絡先、住所等を聞き出す行為
- ク 職員の同意なく撮影、録音等を行い、それを利用して威圧する行為
- ケ SNS、インターネット等における職員個人への誹謗中傷
- コ 職員の安全、人格又は尊厳を著しく損なう行為
- サ その他、当事業団及び職員等の信用を棄損させる行為や正常な業務及び就業環境を害する行為

(3) カスハラへの対応

当法人は、カスハラから職員を守るため、次の取り組みを行います。

ア カスハラに関する相談・報告窓口を設置します。

イ 職員が一人に対応することのないよう、組織的に対応します。

ウ 必要に応じて、対応者の変更、複数職員による対応、面談・電話等の中止、サービス提供の中止、その他必要な措置を講じます。

エ 暴力、脅迫等の犯罪行為が疑われる場合は、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、対応します。

オ 職員に対して、カスハラへの対応に必要な研修を実施します。

カ カスハラを受けた職員の心身のケア及び勤務上の配慮を行います。

キ 発生した事案を記録・検証し、再発防止及びサービスの改善につなげます。

令和8年9月24日
社会福祉法人目黒区社会福祉事業団