

= カスタマーハラスメントに対する行動指針 =

【目的】

社会福祉法人大東福祉会（以下「大東福祉会」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である大東福祉会とお客様であるご利用者様やそのご家族様並びに取引先の皆様（以下「お客様」という。）の協力関係が必須であると考えております。

そして、事業者とお客様がお互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことができれば結果としてお客様の満足度向上及び課題解決に繋がるはずです。この指針は、それらを実現するために、お客様にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的として作成させていただきました。

【カスタマーハラスメントについて】

お客様からの暴言や暴力・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、実行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。

また、介護保険法における運営基準（省令）では、事業者は適切なサービス提供を確保する観点から、カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の必要な措置を講じることが求められています。

大東福祉会といたしましては、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ると考えており、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。

【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、これらに限られるという趣旨ではございません。

《お客様による暴力・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）
- ・ 個人に対する威圧、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

《お客様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
- ・ 大東福祉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

《お客様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・ 合理的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

《お客様によるその他ハラスメント行為》

- ・ お客様によるプライバシー侵害行為
- ・ お客様によるセクシュアルハラスメント
- ・ お客様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ことについては、その内容を正確に把握するため電話や会話の内容を録音させていただく場合がございます。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- ・ 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ることがございます。
- ・ カスタマーハラスメントが行われた場合は、お取引をお断り、または中止させていただくこともございます。
- ・ 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させていただきます。

【お客様に対するお願い】

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、職員の心身の安全を確保し、お客様と職員の対等で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、お客様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ ハラスメント行為に加担しないこと
- ・ 他者に敬意をもって行動すること
- ・ すべての法令を遵守すること

多くのお客様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、お客様と職員との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、引き続きご協力お願いいたします。

令和8年9月10日
社会福祉法人 大東福祉会
理事長 西尾 浩志

介護の現場に、 やさしさを。

カスタマーハラスメントは
絶対にやめましょう。



こんな行為はカスタマーハラスメントです

暴言・威圧



怒鳴る、強い口調で
責める、威圧的な態度を
とること

暴力



叩く、物を投げる、
身体に危害を加えること

過度な要求



サービスの範囲を超えた
要求や、過剰なサービスを
繰り返し求めること

長時間の拘束



必要以上に長時間の
電話や面談、居座りなどで
職員の業務を妨げること

SNSでの 誹謗中傷



SNSやインターネット上
で事実と異なる情報や
誹謗中傷を投稿すること



これらの行為は、職員の心身を傷つけ、介護サービスの低下にもつながります。
悪質な場合は、警察への通報や法的処置をとることがあります。