

社会福祉法人栗駒峰寿会

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和7年6月に労働施策総合推進法が改正され、カスタマーハラスメントについて、事業主が雇用管理上必要な措置を講じることが義務化され、令和8年10月1日から施行されます。社会福祉法人栗駒峰寿会（以下「栗駒峰寿会」という。）が講ずべき措置等について基本方針に示します。

1. 目的

栗駒峰寿会の理念や基本方針を実現するためには、事業者である栗駒峰寿会とご利用者やそのご家族並びに関係機関や取引業者の皆様（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、栗駒峰寿会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につながるものと考えています。

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ます。

2. カスタマーハラスメントについて

顧客や取引先からの暴言や暴力・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、実効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。

栗駒峰寿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ます。

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。

3. 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、職員等に対する行為を以下に想定しております。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。

- ・暴力
- ・暴言、侮辱、誹謗中傷（インターネット、SNS等の投稿を含む）
- ・威嚇、脅迫
- ・ストーカー行為（頻繁な電話、メール等の送信を含む）
- ・人格の否定や差別的発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束

- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠いた不当、過剰な要求
- ・プライバシーの侵害
- ・セクシャルハラスメント、その他各種ハラスメント

4. 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、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する場合があります。
- ・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、外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービスの提供等をお断り、または中止させていただくこともあります。
- ・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。

5. 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したいと考えております。

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

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10月1日 制定