

カスタマーハラスメントに対する行動指針

1 基本指針

社会福祉法人博由社（以下、「法人」という。）の理念や方針を実現するためには、法人と利用者、その家族、関連事業所や取引業者（以下、「関係者等」という。）との信頼関係、協力関係が必須であると考えています。

法人の職員が、関係者等との信頼関係、協力関係の中で、日々気持ちよく働くことができれば、結果として、関係者等の満足度向上につながり、もし、トラブルがあったとしても、円滑に課題解決に結びついてゆくと考えています。

一方で、関係者等による言動のうち、要求内容又は要求を実現するための手段・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場合、その行為は、職場環境の悪化を招くゆゆしき問題です。

法人は、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、関係者等に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

職員が関係者等からこれらの行為を受けた場合は、当該職員や当該行為を目撃した職員が上司等に報告、相談することとし、相談があった際には、組織的な対応を行います。

2 カスハラの実義

関係者等からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下、「カスハラ」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に開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての討論会」報告書において言及されているハラスメント行為になります。

法人としては、カスハラから職員を守り、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条における「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 カスハラの実象となる行為

法律では、次の3つを全て満たすものが「カスハラ」とされています。

- ① 職場において行われる、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、
- ② その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
- ③ 当該労働者の就業環境を害すること

厚生労働省の指針では、社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型例として、次のような言動が挙げられています。

(1) 関係者等からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等

- ア 身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

- イ 精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）
- ウ セクシャルハラスメント（必要のない身体への接触や抱擁、性的・卑猥な言動、サービス提供とは無関係な身体の露出、その他職員が不快に感じる性的な行為等）
- エ その他の行為
 - ・職員個人に対する誹謗中傷（インターネット、SNS上でのものを含む）
 - ・職員個人に対する威迫、脅迫
 - ・職員個人の人格を否定する発言
 - ・職員個人を侮辱する発言
- (2) 関係者等からの過剰または不当な要求
 - ア 合理的理由のない謝罪の要求
 - イ 法人職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
 - ウ 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
- (3) 関係者等からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
 - ア 合理的な理由のない長時間の拘束
 - イ 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
- (4) 関係者等からのその他ハラスメント行為
 - ア 関係者等からのプライバシー侵害行為
 - イ 関係者等からのその他各種のハラスメント

4 カスハラへの対応

《法人内対応》

- (1) カスハラの発生に備え、各職員がカスハラに関する知識及び対処法を習得するための機会（研修等）を実施します。
 - ア カスハラの定義や該当行為例
 - イ カスハラの判断例（判断基準やその事例）
 - ウ パターン別の対応方法 等
- (2) カスハラの被害にあった職員のケアに努めます。
- (3) カスハラ問題が一旦解決した後も、事例検証を行い、再発防止策を講じるとともに職員理解を深めます。

《法人外対応》

- (1) カスハラに屈することなく、合理的で客観的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- (2) カスハラ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。録音内容は、当該カスハラの解決のために利用します。
- (3) カスハラが行われた場合は、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あります。
- (4) カスハラが行われた場合は、契約の解除や取引を中止することがあります。
- (5) カスハラの性質が、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帯を図り対応します。