

カスタマーハラスメントに関する行動指針

制 定 令和 7 年 4 月 1 日
最終改正 令和 8 年 1 0 月 1 日

1 基本的な考え方

社会福祉法人横浜市リハビリテーション事業団（以下「事業団」という。）は、ご利用者やそのご家族、関係機関、地域の皆様など、事業団の運営に関わる方々との信頼関係・協力関係を大切にし、充実した質の高いサービスの提供に努めます。

その一方で、社会通念上許容される範囲を超える要求や言動により職員の就業環境が害されることは、職員の尊厳や心身の健康を損ない、安定したサービス提供にも影響を及ぼす重大な問題です。事業団は、カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、職員を保護します。

また、正当なご意見・ご要望・苦情は、サービスの改善や質の向上を図る上で重要なものです。ご意見・ご要望・苦情等の全てをカスタマーハラスメントとして扱うものではなく、事実関係、言動の内容、手段・態様、背景事情等を踏まえ、個別の状況に応じて適切に判断します。

特に、障害のある方が不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。事業団は、障害者差別解消法その他の関係法令に基づき、不当な差別的取扱いを行わず、合理的配慮の提供を適切に行います。

この指針は、カスタマーハラスメントに対する事業団の基本的な考え方及び対応方針を明らかにし、職員への周知を図るとともに、事業団の運営に関わる皆様にもご理解とご協力をいただくことを目的として定めるものです。

2 カスタマーハラスメントの定義

事業団では、労働施策総合推進法及び厚生労働省の指針を踏まえ、次の3つの要素を全て満たすものを「職場におけるカスタマーハラスメント」として取り扱います。

1. 職場において行われる「顧客等」の言動であること
2. 職員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言動であること
3. その言動により、職員の就業環境が害されること

なお、電話による言動や、SNS等のインターネット上で行われる言動も対象となります。

「職場」には、職員が通常勤務する施設等だけでなく、訪問先、取引先、利用者宅その他職員が業務を遂行する場所も含まれます。

「顧客等」には、施設・サービスの利用者及びその家族、取引の相手方、事業団の事業に関して問い合わせをする方、施設の近隣住民その他事業団の事業に関係を有する方が含まれます。また、今後、事業団の施設・サービスを利用する可能性がある方や、事業団と取引する可能性がある方も含まれます。

この指針における「職員」は、雇用形態を問わず、事業団が雇用する全ての労働者

を対象とします。また、事業団が受け入れる派遣労働者についても、関係法令に基づき、事業団が雇用する職員と同様に必要な措置を講じます。

3 社会通念上許容される範囲を超える言動の例

以下は典型例であり、これらに限られるものではありません。個別の事案ごとに、言動の目的、職員側の問題行動の有無・内容・程度を含む言動が行われた経緯や状況、事業・業務の特性、言動の態様・頻度・継続性、職員の属性や心身の状況、行為者との関係性等を総合的に考慮します。また、「言動の内容」又は「手段や態様」のいずれか一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でも、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

＜言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの＞

・そもそも要求に理由がない、又は事業団のサービスや業務と全く関係のない要求

- ・性的な要求又は職員のプライバシーに関わる要求
- ・契約、制度、運営規程等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・合理的理由のない職員の解雇・処分等の要求

＜手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの＞

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げる、叩く、蹴る、つばを吐く等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、人格を否定する発言、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動（大声で威圧する、怒鳴る等）
- ・継続的、執拗な言動（同様の質問を繰り返す、電子メール等を繰り返し送付する等）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、合理的理由のない長時間の電話等）
- ・性的な言動・行為（性的・卑猥な言動、必要なく身体に触れる等）
- ・職員のプライバシーを侵害する言動・行為（無断撮影・盗撮、SNS 等への個人情報への投稿・暴露等）

4 就業環境が害されることの方

「就業環境が害される」とは、当該言動により職員が身体的又は精神的に苦痛を受け、就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、職員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いいます。

判断に当たっては、同様の状況で当該言動を受けた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かどうかを基準とし、言動の頻度や継続性等も考慮します。なお、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動については、1回であっても就業環境を害する場合があります。

5 事業団の取組

事業団は、カスタマーハラスメントを防止し、職員の安全及び就業環境を確保するため、次の取組を行います。

- ・カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、職員を保護する方針を

明確にするとともに、職員への周知・啓発を行います。

- ・カスタマーハラスメントの内容及び対応方法をあらかじめ定め、職員に周知するとともに、職員が一人で抱え込むことのないよう、組織的に対応します。

- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口をあらかじめ定め、職員に周知するとともに、相談窓口の担当者が相談の内容や状況に応じて適切に対応できる体制を整備します。また、カスタマーハラスメントに該当するか明確でない場合や、その発生のおそれがある場合についても、広く相談に対応します。

- ・事案が発生した場合には、事実関係を迅速かつ正確に確認し、被害を受けた職員の安全確保や心身への配慮等、必要な措置を講じます。

- ・必要に応じて、事実関係を正確に把握するため、電話や会話等の内容を録音・録画する場合があります。録音・録画した内容は、個人情報保護法その他の関係法令に基づき、当該事案への対応に必要な範囲で適切に取り扱います。

- ・相談等のあった事案について必要な検証を行い、対応方法の見直しや職員への周知・研修等を通じて、再発防止に取り組みます。なお、事実確認の結果、カスタマーハラスメントが生じた事実を確認できなかった場合についても、必要に応じて同様の事態の発生を防止するための措置を講じます。

- ・特に悪質なカスタマーハラスメントについては、あらかじめ対処の方針を定め、当該方針に基づき、警告、対応の中止、退去の要請、警察への通報その他必要な措置を講じることができる体制を整備します。また、必要に応じて、横浜市等の関係機関や弁護士等の外部専門家と連携して対応します。

- ・特に悪質な事案により、通常のサービス提供を継続することが困難である場合には、関係法令、契約、運営規程等を踏まえ、施設・サービスの利用をお断りし、又は中止する場合があります。その判断に当たっては、サービスの中断が利用者等の生命又は心身の健康に及ぼす影響にも十分留意し、個別の状況に応じて慎重に判断します。

- ・相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨を職員に周知します。また、カスタマーハラスメントに関する相談、事実関係の確認等への協力、都道府県労働局への相談等を理由として職員に不利益な取扱いを行わないことを定め、職員に周知・啓発します。

6 事業団及び職員の責務

事業団は、カスタマーハラスメントに関する関心と理解を深め、自らも他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、職員の関心と理解を深め、職員が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他必要な取組を行います。また、国が講ずるカスタマーハラスメントに関する広報・啓発その他の措置への協力に努めます。

職員は、カスタマーハラスメントに関する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業団が講ずるカスタマーハラスメント防止のための措置に協力します。

7 カスタマーハラスメントの防止に向けた取組

事業団は、カスタマーハラスメントの原因や背景となる要因を解消し、その発生を防止するため、次の取組を進めます。

- ・職員が事業団のサービス、制度及び業務について理解を深め、利用者等への対応力の向上を図るため、必要な研修等を行います。

- ・職員が利用者等の心理や障害特性等への理解を深め、適切な対応を行うことができるよう、必要な研修その他の取組を行います。
- ・職員等の参画を得ながら、カスタマーハラスメント対策の実施状況を把握し、必要に応じて対応方法や体制の見直しを行います。
- ・事業団の業務の特性や実情を踏まえ、必要なカスタマーハラスメント防止対策を進めます。
- ・事業団は、職員が他の事業主が雇用する労働者に対してカスタマーハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確にし、職員への周知・啓発を行います。

8 事業団が雇用する職員以外の者への対応

事業団の職場において業務に従事する他の事業主が雇用する労働者、個人事業主等、事業団が雇用する職員以外の者に対する顧客等の言動についても、職員と同様にカスタマーハラスメントから保護する方針とします。

また、これらの者からカスタマーハラスメントに類すると考えられる相談があった場合には、その内容を踏まえ、必要に応じて適切に対応するよう努めます。

9 他の事業主の雇用管理上の措置への協力

事業団の職員又は役員による他の事業主が雇用する労働者に対するカスタマーハラスメントに関し、他の事業主から事実関係の確認等、雇用管理上の措置の実施に必要な協力を求められた場合には、これに応じるよう努めます。

また、協力を求められたことを理由として、当該事業主に対して契約の解除その他の不利益な取扱いを行わないよう努めます。

他の事業主からの協力の求めに応じて事実関係の確認等に協力した職員については、そのことを理由として不利益な取扱いを行わないことを定め、職員に周知・啓発します。

事実関係の確認によりカスタマーハラスメントが生じた事実が確認された場合には、就業規則その他の関係規程等に基づき、行為者に対して必要な措置を講じます。

附 則

この指針は、令和7年4月1日から施行する。

附 則

この指針は、令和8年10月1日から施行する。