社会福祉法人檸檬会　カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針

【目的】

法人の理念や基本方針を実現するためには、施設と利用者・利用者の保護者との協力関係が必須であると考えております。そして、施設と利用者、保護者がお互いに信頼し合い、職員も気持ちよく働くことができれば、結果として利用者や保護者の満足度向上及び課題解決につながるはずです。

この方針は、それらを実現するために、利用者、保護者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】

利用者、保護者からの暴言や暴力・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」といいます。）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（昭和 41 年法律第 132 号。以下「労働施策推進法」といいます。）第 33 条第 4 項に基づき厚生労働省が告示している「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」において、事業主が講ずべき措置の対象とされているハラスメント行為となります。

法人は、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を負っています（労働契約法第 5 条）。

法人は、職員の人権を尊重し、就業環境の悪化を防ぐため、カスタマーハラスメントに対しては、利用者、保護者に対し、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。もしも、職員が利用者、保護者からカスタマーハラスメントを受けた際は、職員が施設長に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

【対象となる行為】

令和 7 年改正労働施策推進法が定義するカスタマーハラスメントとは、

① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う
② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により
③ 労働者の就業環境を害すること

をいいます。

また、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が定義するカスタマーハラスメントとは、顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・熊様により、労働者の就業環境が害されるものをいいます。

利用者・保護者の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

・提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合
・要求内容が提供するサービス内容とは関係のない場合

要求を実現するための手段・熊様が社会通念上不当な言動の例

・身体的攻撃（暴言、傷害）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
・威圧的な言動
・継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
・土下座の要求
・差別的な言動
・性的な言動
・職員個人への攻撃、要求
・人権を尊重しない言動（無視等）
・SNS やインターネット上（以下「SNS 等」といいます。）での誹謗中傷、虚偽の拡散
・職員の写真等の SNS 等への投稿

要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

・提供しているサービス内容の変更の要求
・金銭補償の要求
・謝罪の要求（土下座を除きます。）

【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発生時の対応体制を構築します。
・カスタマーハラスメント発生に備え、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の被害に遭った職員のケアを最優先に努めます。
・より適切な対応を実施するために外部専門家と連携します。

≪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が行われた場合は、施設の利用をお断り、又は中止させていただくこともございます。

【保護者に対するお願い】
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、保護者と職員の対等で良好な関係を築くためにこの方針を制定いたしました。そこで、利用者、保護者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
・他社に敬意を持って行動すること
・全ての法令に遵守すること

多くの利用者、保護者には既に上記事項を遵守いただいておりますが、利用者、保護者、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、引き継きご協力お願い致します。

2026 年 10 月 1 日
社会福祉法人檸檬会
理事長　前田　効多郎