社会福祉法人明光会

カスタマーハラスメント対応行動指針

１.目　的

社会福祉法人明光会（以下「本会」という。）は、経営する保育所および障害福祉サービス事業所等において、利用者の尊厳を保持し、自立や健やかな成長を支援するとともに、安心・安全で質の高いサービスを提供することを目指しております。

これらのサービスを安定して提供するためには、ご利用者、ご家族、保護者、関係者の皆様（以下「関係者等」という。）と本会職員が、互いに信頼し、尊重し合える健全な環境が不可欠です。

本会には、労働契約法第５条に基づき、職員が安心して心身の健康を保ちながら働ける労働環境を提供する「安全配慮義務」を果たす責任があります。

万が一、社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求や迷惑行為（カスタマーハラスメント）が発生した場合は、職員の尊厳と安全を守るため、組織として毅然とした対応を行います。

２.カスタマーハラスメントの定義および対象となる行為

行動指針におけるカスタマーハラスメントとは、関係者等からの暴行、脅迫、暴言、不当な要求等の行為であって、その要求内容の妥当性に欠けるもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、これらによって職員の就業環境が害されるものをいいます。

具体的には、以下の行為を指しますが、これらに限られるものではありません。

（１）身体的・精神的な攻撃

①職員に対する暴力、暴言、大声での威嚇、誹謗中傷（インターネットやSNS、口コミサイト上の記述を含む）

②個人の人格を否定する発言、侮辱、差別的な言動

（２）過剰または不合理な要求

①合理的理由のない謝罪、土下座の要求

②特定の職員に対する解雇や法人内処罰、担任・担当からの排除等の不当な要求

③他のご利用者や児童に対する、根拠のない不利益な処置（退園・利用中止等）の要求

④法令、自治体の基準、または事業所の規則（登降園時間、利用契約等）を無視した過度なサービスの強要

⑤他のご利用者、児童、職員の個人情報の開示など、法的に応じられない情報の要求

（３）合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

①合理的理由のない長時間の面談や電話対応（居座りや執拗な繰り返しの連絡を含む）

②合理的理由のない、事業所以外の場所への職員の呼び出し

（４）プライバシー侵害およびハラスメント行為

①職員の個人情報（実名、顔写真、音声、動画等）の無断取得、およびSNS・Webサイト等への投稿・公開

②職員に対するセクシュアルハラスメント（不適切な身体接触、性的な言動）

３.カスタマーハラスメントの対象外となる行為

次に掲げる行為は、カスタマーハラスメントとは区別し、それぞれ適切な支援、または正当な手続きをもって対応します。

（１）サービス内容や職員の対応に対する客観的・正当な意見および苦情の申し出
（２）障害者差別解消法に基づく合理的配慮の申し出および意思表明
（３）ご利用者の障害特性、疾患、または心身の著しい状態変化等に起因する一時的なパニックおよび行動上の課題（強度行動障害・環境不適応によるパニック・感覚過敏・感情抑制の困難等）

前項第３項に掲げる行為については、専門的な立場から個別支援計画に基づく支援および適切な環境整備を実施する等、組織的に対応します。

ただし、法人および各事業所は、職員に対する安全配慮義務に基づき、外部関係機関（主治医・基幹相談支援センター・行政等）と連携のうえ、必要な支援体制を講じるものとします。

４. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

（１）法人内（組織）における取組み

相談・報告体制の整備

職員が一人で問題を抱え込まないよう、速やかに上司や法人に相談できる体制を構築します。なお、ハラスメントの相談・報告を行った職員に対し、不利益な取扱いは一切行いません。

職員のケアの最優先

ハラスメントの被害に遭った職員の精神的・身体的ケアを最優先に行います。

教育・研修の実施

職員が適切な初期対応や知識を習得できるよう、定期的な研修を行います。

（２）法人外（関係者等）に対する取組み

正確な事実確認と記録

事案の発生時、または発生の恐れがある場合は、内容を正確に把握するため、面談や電話等の内容について録音・録画を行います。

外部専門機関との連携

解決が困難な事例や悪質なケースについては、弁護士や警察等の外部専門機関・関係機関と速やかに連携し、適切な対処を行います。

サービスの提供中止・契約解除

カスタマーハラスメントに該当する行為が是正されない場合、または職員の安全が脅かされると判断した場合は、各サービスの利用をお断り、または中止（利用契約の解除等）します。

５. 関係者等の皆様へのお願い

本会は、今後とも関係者等の皆様とより良い信頼関係を築き、安全で質の高いサービスを提供することに尽力します。

職員が安心し、誇りを持って働ける環境を維持するためにも、本指針へのご理解とご協力をお願いいたします。

２０２６年１０月１日　策定
社会福祉法人明光会