カスタマーハラスメントに対する
行動指針

社会福祉法人ネバーランド福祉会

令和８年（２０２６年）１０月１日

【　目　的　】

社会福祉法人ネバーランド福祉会（以下「当法人」という。）の基本理念や基本方針を実現するためには、事業者である当法人と利用者様やそのご家族様（以下、「お客様」という。）並びに取引先の皆様のご協力が必須であると考えております。そして、当法人とお客様がお互いに信頼しあい、職員も安心して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の向上につながると考えております。
この指針は、それらを実現するために定めることといたしました。

【　カスタマーハラスメントについて　】

職場において行われるお客様や取引先等の言動であって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、労働者の就業環境が害されるもので、お客様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。）はハラスメント行為となります。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、当法人は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。

なお、認知症の行動・心理症状（ＢＰＳＤ）に伴う暴言・暴力等はハラスメントではないため、ハラスメント対策の取組ではなく認知症ケアによって対応する必要がありますが、病気または障害に起因する暴言・暴力等であっても、職員の安全に配慮する必要があることは変わりはありません。

【　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（暴行・傷害）」「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、下記について想定しております。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ありません。

①お客様による暴力・暴言

・身体的暴力　：叩く、蹴る、ものを投げる、つねる等身体に危害を及ぼす行為等
・精神的暴力　：怒鳴る、暴言、威迫、脅迫、机をたたく、誹謗中傷（インターネットやＳＮＳ等も含む)、個人の尊厳や人格を傷つけたり、貶めたりする行為等

②お客様による過剰または不合理な要求

・合理的理由のない謝罪の要求
・当法人職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
・社会通念上相当程度を超えるサービス、及び法令違反となるサービス提供の要求等

③お客様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

・合理的理由のない長時間の拘束
・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し等

④お客様によるその他ハラスメント行為
・お客様によるプライバシー侵害行為
・お客様によるセクシャルハラスメント
・お客様によるその他各種のハラスメント

【　カスタマーハラスメントへの対応　】
＜法人の対応＞
・カスタマーハラスメントの発生に備え、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研修等を実施します。
・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。

＜関係者（お客様、取引先等）の皆様への対応＞
・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が疑われる事案が発生した場合、事実関係を正確に把握するため、必要に応じて電話や会話の録音、防犯カメラの録画を実施させていただく場合があります。また、録音データ・録画データの内容については、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。録音データ、録画データについては、関係法令及び施設の個人情報保護に関する規程等に従い、適切に取り扱います。
・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、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。
・カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービス提供をお断り、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、反社会的勢力及び反社会勢力を背景としたまたはその関係を想定させる不当または不法な圧力である場合は、警察等関係機関との連携を図り対応を行わせていただきます。

【　関係者（お客様、取引先等）の皆様へ　】
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。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。
ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

附　則
本指針は、令和８年（２０２６年）１０月１日より施行する。