

カスタマーハラスメントに関する対策規程

社会福祉法人有徳会

第1章 総 則

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人有徳会（以下、「法人」という。）におけるカスタマーハラスメントを防止し、それに対処し、および法人職員の人格、尊厳並びに安全を守り、すべての利用者に継続的に質の高いサービスを提供することを目的とする。

(定義)

第2条 この規程においてカスタマーハラスメントとは、法人が提供するサービスに関連して、利用者、家族および関係者（以下、「関係者等」という。）から受ける言動のうち、要求の妥当性に照らして、要求を実現するための手段および態様が社会通念上不相当であって、当該手段および態様により、職員の就業環境を害しまたは業務に重大な支障を生じさせるものをいう。

(適用範囲)

第3条 この規程は、法人の全事業に適用する。

2 この規定に定めるカスタマーハラスメント行為は、対面、電話、書面、電子メール、SNS またはインターネット上のあらゆる場における言動を対象とする。

(法人および職員の基本姿勢)

第4条 法人は、カスタマーハラスメントを一切容認しない。

2 法人は、職員の人格、尊厳および安全の保護を最優先し、職員を保護するための適切な措置を講ずる。

3 法人は、関係者等からの正当な苦情および要望に関しては、法人苦情および要望等の解決に関する規程に基づき対応する。

4 法人は、カスタマーハラスメントに該当すると判断される言動（以下、「カスハラ」という。）が生じた場合または生じるおそれがある場合、毅然とした態度で対応し、必要に応じて関係者等へのサービスの提供を拒否し、契約解除等の法的措置を含む厳正な対処を行う。

5 職員は、職務の遂行に当たり何人に対しても法令順守の姿勢を堅持するとともに、自己の所管する職務について関係者等に十分に説明し理解を得るための努力をするものとする。

6 職員は、カスハラに対して毅然とした態度で臨むものとする。

第2章 責 務

（法人の責務）

第5条 法人は、次の責務を負う。

- （1）この規程の周知および職員に対する研修の実施
- （2）記録様式の整備と保管
- （3）カスハラ被害職員に対する休暇等の保護措置

（施設長の責務）

第6条 施設長は、次の責務を負う。

- （1）カスハラに対する適切な指導監督
- （2）カスハラが生じたとき、または生じるおそれがあるときの組織的対応およびその内容に応じた迅速かつ適切な職員救済
- （3）再発防止策の立案と実施

第3章 カスハラの類型と具体例

（禁止行為）

第7条 法人は、関係者等による次の行為を禁止する。

- （1）職員もしくは利用者（以下、「職員等」という。）に対する身体的暴力、器物の投的、損壊または自傷もしくは他害の示唆等の身体に対する攻撃
- （2）職員等に対する脅迫、威圧、大声での恫喝、侮辱、名誉もしくは信用の毀損、人格の否定または差別的言動等の精神的攻撃
- （3）職員等に対する身体の不要な接触、卑猥な言動、性的要求または性別役割の押しつけ等のセクシャルハラスメント
- （4）職員に対する契約内容以外の行為の強要、土下座等の不合理な謝罪の要求、特定職員の指名もしくは排除の執拗な要求または法令違反の要求等の過剰もしくは不当な要求
- （5）正当な理由のない長時間にわたる面談、叱責もしくは電話または夜間もしくは早朝の執拗な電話等での連絡等の業務妨害行為
- （6）個人情報の詮索もしくは開示の要求またはストーカー規制法により禁止される行為等のプライバシーの侵害
- （7）職員等の言動の無許可録音もしくは撮影またはその配信等、業務の適正運営

を妨げる無断記録

(8) 虚偽、誇張もしくは脅しを伴う SNS 等による投稿または名誉もしくは信用の毀損

(9) 危険物もしくは違法薬物等の持ち込みまたは送迎時の車内での危険行為

第4章 報告および記録

(カスハラに関する報告)

第8条 職員は、カスハラが発生したときまたは発生するおそれがあるときは、所属する施設長に速やかに報告しなければならない。ただし施設長が不在の場合は事務長に報告するものとする。

2 前項の報告を受けた施設長または事務長は、次の各号に該当する事案については、報告書（別記様式）を作成し、理事長に送付またはその内容を報告するものとする。ただし、緊急その他やむを得ない事情があるときは、報告書に代えて口頭またはその他適切な方法により報告することができる。

(1) 警察に通報する必要がある事案

(2) 弁護士に相談する必要がある事案

(3) カスハラが繰り返されるおそれがあると認められる事案

(4) その他報告することが適当であると認められる事案

第5章 カスハラへの対処

(カスハラの認定)

第9条 職員等が、関係者等から第7条に定めるカスハラの被害を受け、心身の苦痛等を受けている場合またはその恐れがあると感じた場合には、この規程で定めるカスハラが発生したかまたは発生する恐れがあると認定し、次条で定めるマニュアルに則り対処することができる。

2 緊急その他やむを得ない事情があるときは、施設長の許可は不要とし、自己の判断で自己または職員等の心身等を保護することを最優先にして対処することができる。ただし、当該事案およびその対処の内容を施設長または事務長に速やかに報告しなければならない。

(カスハラ対処マニュアル)

第10条 職員がカスハラと認定し、自身の対応力では対処および防衛ができないと判断したときは、以下のマニュアルに則り対応することができる。

- (1) 法人が定めるカスハラであると判断されるため、これ以上の対応はできない旨を関係者等に宣言し、施設からの退出をうながし対応を打ち切ることができる。
- (2) 電話によるカスハラであると判断したときは、法人が定めるカスハラであると認定されるため、これ以上の対応はできない旨を相手に宣言し、相手の同意を得ることなく、ただちに通話を終了することができる。メールまたは手紙によるカスハラの場合には、以降の返信を停止することができる。
- (3) カスハラ対応を行ったことを速やかに施設長または事務長に報告し、とくに加害者の氏名、特徴および被害内容に関して施設内での情報共有に努めるものとする。
- (4) 同一の加害者からのカスハラには、前回対応した職員とは別の職員が対応する。
- (5) カスハラの危険性を感じたときは、速やかに関係者等の言動を録音または録画する。

2 法人は、前項のマニュアルを施設内において共有し、すべての職員に周知しなければならない。

(苦情等解決委員会との連携)

第11条 法人は、カスハラ対処体制として苦情等解決委員会と連携し、事案の認定、職員への配慮および再発防止等に関する対応を行うものとする。

(教育・研修)

第12条 法人は、カスハラへの対処方法等に関して、職員の採用時および定期的な研修の場を通して、職員に対する周知および啓発に努めるものとする。

第6章 改廃

(改廃)

第13条 この規程を改正または廃止するときは、法人理事会の議決を経るものとする。

附 則

この規程は、令和 8 年 6 月 4 日から施行する。