

2025 年 7 月 18 日

カスタマーハラスメントに対する行動指針

株式会社 松広
代表取締役 松本 憲睦

■基本方針

株式会社松広（以下、「法人」という）の理念や方針を実現するためには、法人とご利用者、そのご家族、関係事業所や取引業者（以下、「関係者の皆様」という）との信頼関係、協力関係が必須であると考えております。

法人の職員が、関係者の皆様との信頼関係、協力関係の中で、日々気持ちよく働くことができれば、結果として、関係者皆様の満足度向上につながり、もしトラブルがあったとしても、円滑に課題解決に結びついていくと考えております。一方で、関係者の皆様からの常識の範囲を超えた要求や言動で、それが職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等により職員の尊厳を傷つけるものであった場合、その行為は、職場環境の悪化を招く大きな問題となります。

法人は、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、関係者の皆様に対し、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。

職員が関係者の皆様からこれらの行為を受けた場合は、当該職員や当該行為を目撃した職員が上司等に報告、相談することとし、その際には組織的な対応を行います。

■カスタマーハラスメントについて

関係者の皆様からの暴力や暴言、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、労働契約法第5条における「使用者は、労働契約に伴い、労働者とその生命、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、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があります。

以上により、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供する義務が法人にはあると考えております。

■カスタマーハラスメントの対象となる行為

当法人は、カスタマーハラスメントを関係者の皆様からのご意見やご要望、苦情等のうち、内容が妥当性を欠くものや、前記要望等を実現するための手段・態様が、社会通念上不相当であり、当該手段・態様によって当法人の職員の尊厳と就業環境が害されるものと定義し、下記のものを想定しております。尚、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ございません。

【具体的行為】

(1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為（職員が回避したため免れたケースを含む）

例：○殴る ○叩く ○蹴る ○つねる ○強く握る ○物を投げつける ○ひっかく
○首を絞める ○唾を吐く ○服を引きちぎられる ○手を払いのけられる
○噛みつく

(2) 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

例：○大声を発する ○サービスの状況をのぞき見する ○怒鳴る ○暴言を吐く
○威圧的な態度で文句を言い続ける ○気に入ってる介護職員以外に批判的な言動をする ○理不尽なサービスを要求する ○刃物をちらつかせる ○家族が利用者の発言をうのみにし理不尽な要求をする ○常識的な範囲を超えたサービスの要求 ○職員のプライバシーを侵害する行為（容姿をけなす等）
○事前に連絡していたのにも関わらず、送迎時の遅れに対するクレーム ○電話等による長時間にわたる拘束 ○侮辱的な発言や差別的な発言等人格否定につながる行為 ○正当な理由のない謝罪の要求（土下座含む） ○金銭、特別扱いの要求 ○職員に関する解雇等の法人内処罰の要求 ○その他、職員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動 ○職員の作った料理を「犬にでもやってくれ」と言われる
○SNS／インターネット等への職員や法人の信用を棄損させる内容の投稿

(3) セクシャルハラスメント

意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

例：○必要もなく手や腕をさわる ○抱きしめる ○あからさまに性的な話をする
○卑猥な行動を繰り返す ○下半身を丸出しにして見せる ○性的な冗談を言う ○胸を触る ○一緒に風呂に入ろうと強要される ○服を脱げと言われる
○性的サービスの店の話をされる ○つきまとわれる

■カスタマーハラスメントへの対応

【法人内対応】

- ① カスタマーハラスメントの発生に備え、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機会（研修等）を実施します。
- ② カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます。
- ③ カスタマーハラスメントの発生に備え、相談窓口を設置します。
- ④ カスタマーハラスメント問題が一旦解決した後も、事例検証を行い、再発防止策を講じるとともに職員理解を深めます。

【法人外対応】

- ① カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ② カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。録音内容は当該カスタマーハラスメントの解決のために利用します。
- ③ カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。
- ④ カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービスの提供等をお断りまたは中止させていただくこともございます。

附則 この指針は、2025 年 7 月 18 日から施行する。