社会福祉法人いたるセンター
カスタマーハラスメントに対する行動指針

社会福祉法人いたるセンター（以下「当法人」といいます。）の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お客様であるご利用者様やそのご家族並びに取引先の皆様（以下 「皆様」といいます。）の協力関係が必須であると考えております。

令和７年６月の法改正により、
「顧客からのハラスメント（カスタマーハラスメント）から職員を守るための対策を講じること」
が、すべての事業主に義務付けられました。
当法人においても、事業者としての責務を果たすとともに、職員の心身の安全を確保し、皆様と職員が対等で良好な関係を築くことが、結果として皆様の満足度向上および課題解決につながるものと考えております。

～皆様に対するお願い～
本指針は、こうした考え方のもと、皆様にご理解いただきたい事項や、ご協力をお願いしたい内容についてお示しすることを目的として策定いたしました。つきましては、以下の事項についてご理解とご協力をお願いいたします。

- ハラスメント行為に加担しないこと
- 他者に敬意をもって行動すること
- 関係するすべての法令を遵守すること

多くの皆様には、すでに上記事項を遵守いただいておりますが、今後も皆様と職員、そして当法人とのより良い関係を築きながら、質の高いサービスの提供に尽力してまいります。
本指針をご一読のうえ、引き続きご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

令和８年 10 月１日
社会福祉法人 いたるセンター
理事長　谷山　勝崇

【カスタマーハラスメントに対する行動指針】

1. 目的

本指針は、利用者・ご家族や代理人・お取引先の皆様（以下「皆様」といいます。）と、当法人の職員が互いに尊重し合い、安全で安心できる環境の中でサービスを継続できるように定めたものです。サービスの質を維持し、職員の心身の健康を守ることで、より良い支援の提供を続けていくことを目的とします。

---

2. 基本方針

1. 当法人は、双方が尊重しあう関係を大切にし、過度な負担となる言動が生じた場合には、円滑なサービス提供のため必要な対応を行います。
2. 皆様と職員は、互いの人格と立場を理解し、適切なコミュニケーションのもとでサービスを進めます。
3. 事案が発生した場合は、職員個人の問題とせず、組織として対応します。
4. 本指針は、障害特性から生じるコミュニケーションの難しさや行動面の特性を、直ちにハラスメントとみなすものではなく、状況に応じて十分な配慮を行います。

---

3. 過度な負担となる言動（カスタマーハラスメントに該当する行為）

厚生労働省が示す定義に基づき、以下の３要素をすべて満たすものを本指針においてカスタマーハラスメントとします。なお、当法人のサービスに対する正当なご相談や苦情はカスタマーハラスメントに該当しません。

① 顧客・取引先・施設利用者その他の利害関係者の言動で、
② 社会通念上許容される範囲を超え、
③ 職員の就業環境を害するもの

・当法人はこの定義に従って、以下のような行為で社会通念上許容される範囲を超え、職員の安全・心身の健康に重大な負担を及ぼすもの等を対象とします。なお、以下で列挙される行為に限定されるものではありません。

・具体的には以下のような行為で、社会通念上許容される範囲を超え、職員の安全や就業環境に大きな負担が生じる場合をいいます。

ア　身体的危険を伴う行為

・ものを投げる／叩く／蹴る／つねる／唾をかける　など

イ　精神的な負担を伴う行為

（1）強い言動・侮辱にあたるもの

・威圧的な発言、人格を否定する発言、差別的な表現
・大声で叱責する、長時間にわたる一方的な非難
・SNS 等での誹謗中傷

（2）過度な要求にあたるもの

・契約内容や法令を大きく超えるサービスの要求
・特定職員の変更を強く求め続ける行為
・職員に対する処分や対応を求める行為
・短時間に多数の連絡を繰り返し、業務に支障が出る行為

・電話や来訪で長時間拘束する行為
・不必要な場所への呼び出し
・合理的理由のない金銭の要求、過度な謝罪要求

（3）強い圧力を伴う言動

・退所や行政への通報、苦情申立て等を過度に示し、不安をあおる言動
・暴力の示唆、物を壊す行為など

ウ　プライバシーの侵害

・職員への過度な詮索や執拗な連絡
・職員の個人情報の不当な要求
・SNS やインターネット上での職員の個人情報の公開（本人の同意がない場合）

エ　その他の行為

・性的な言動
・不衛生行為や危険行動により職員に著しい負担がかかる場合
・深夜や業務時間外の過度な連絡

---

4. 障害特性への配慮

障害福祉サービスの特性として、以下のような事情がある場合があります。
・知的障害・精神障害・発達障害に伴う衝動性
・コミュニケーションの困難さ
・認知機能の低下や幻覚・妄想などから起因する暴言など
これらが背景にある場合「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」に定められた合理的配慮の提供義務を遵守し、次の点を考慮します。

1. 言動が障害特性によるものか、意図的なものかを丁寧に判断します。
2. 医療機関、相談支援専門員、ご家族、後見人等と連携し、適切な対応を検討します。
3. 職員の安全が確保できない場合には、障害特性に配慮しつつ組織的な対応を行います。

---

5. 当法人が行う対応（※可能な限り丁寧に説明し、皆様との協働姿勢を重視します）

（1）相談受付

・カスタマーハラスメントに関する職員からの相談を受け付けます。
・匿名での相談を認め、相談を行った職員、事実関係の確認に協力した職員、本指針に基づき不当な要求を適切に拒絶した職員等に対する不利益な取り扱いを一切行わないことを明確にします。

（2）事案の記録と共有

・「日時」「状況」「やり取り」「心理的影響」「初期対応」等を記録します。
・必要に応じて、状況確認のため録音・録画を行う場合があります（安全確保の目的に限ります）。

（3）初期対応

・複数職員での対応や、距離を取るなど安全に配慮します。

（4）皆様への説明

・過度な負担につながる言動がある場合は、丁寧に状況を説明し、改善のお願いをします。
・必要に応じて、相談支援専門員・ご家族・後見人にも共有します。

（5）外部機関との連携

・必要に応じて、法律専門家、自治体（障害福祉課）や厚生労働省管轄の総合労働相談窓口、警察などと連携します。
・当法人の職員が、外部の事業者の職員に対してカスタマーハラスメントに該当する行為を行ったと疑われ、当該事業者から事実確認等の協力を求められた場合には、必要な範囲で協力します。

---

6. 重大な事案への対応

次のような場合は、法人が主導して対応します。
・暴力行為、著しい威圧行為、物品破損
・職員の心身への影響が大きい場合
・改善が見られず、サービスの継続が難しい場合など
必要に応じ、
①退所・利用調整
②サービス内容の限定
③外部機関との連携
などを検討します（但し、指定管理事業所を除きます）。

---

7. 職員へのサポート

事業所（法人）は職員を守る責任を負います。
・心理的負担が大きい場合、面談や休養などのケアを行います。
・必要に応じて産業医・医療機関等と連携します。

---

8. 職員の行動基準

職員は以下を心がけます。

1. 冷静な対応・記録・上席者への相談及び報告をします。
2. 障害特性への理解と配慮を行います。
3. 職員自身と利用者の安全を最優先に考えます。

---

9. 教育・研修

毎年度、カスタマーハラスメント及び障害特性に応じたコミュニケーション方法等に関する研修を実施します。

---

10. 本指針の見直し

法令改正、厚生労働省指針（改正労働施策総合推進法等）の内容等を踏まえ、適宜見直しを行います。

施行日：令和 8 年 10 月 1 日