特定非営利活動法人リビングサポートあいあいの家
カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

特定非営利活動法人リビングサポートあいあいの家（以下「当法人」という。）は、地域の皆さまとともに歩み、誰もが安心して暮らせる地域づくりを目指して、介護、障がい福祉事業を展開しています。日々、多くの利用者様やご家族様、地域の皆様から温かいご理解とご協力をいただきながら、私たちは支援の専門職としての役割を果たしてまいりました。

しかしながら、ごく一部ではありますが、職員に対して社会通念上許容される範囲を超える言動が見られ、職員の心身の負担や就業環境の悪化につながる事例も確認されています。職員は、地域の暮らしを支えるエッセンシャルワーカーであり、感情を持つ「人」です。心ない言動や過度な要求が続くことで、職員が本来の力を発揮できなくなり、結果として利用者様へのサービス提供にも影響が生じる可能性があります。

当法人は、厚生労働省が示すカスタマーハラスメント対策指針に基づき、職員が安心して働ける環境を守ることが、利用者様への質の高い支援を継続するために不可欠であると考えています。そのため、カスタマーハラスメントに対する当法人の考え方と対応方針を明確にし、公表することといたしました。

【当法人が考えるカスタマーハラスメント】
当法人では、以下のような行為を「社会通念上許容される範囲を超える言動」と捉え、カスタマーハラスメントに該当するものとして扱います。

●身体的な攻撃
① 叩く、蹴る、つねる、突き飛ばす
② 物を投げる、わざとぶつかる
③ 唾を吐くなど、身体に危害を加える行為
●精神的な攻撃
① 人格を否定する言動や侮辱
② 必要以上に長時間、同じ内容で激しく叱責する行為
③ 事実ではない情報や不確かな内容を口コミやＳＮＳで拡散する行為
④ 威迫・脅迫にあたる言動
⑤ 頻繁な電話・メール・ＳＮＳメッセージなどのストーカー的行為
⑥ 身体への不必要な接触や性的・卑猥な言動などのセクシャルハラスメント
●過大な要求
① 当法人が提供していないサービスの強要

② 提供しているサービスであっても、運営に支障をきたす方法での強要
③ 職員の配置転換や解雇など、人事権への不当な介入

●個人情報の侵害
① 職員の私生活に関する情報を執拗に聞き出す行為
② 勤務時間外に過度に接触し、要求を行う行為

これらの行為が確認された場合、状況に応じてサービス提供の制限や停止、契約の解除など、必要な措置を講じることがあります。

【障害特性による言動とカスタマーハラスメントの判断について】
障害者差別解消法により、事業者には「合理的配慮の提供義務」が課されています。そのため、障害特性に起因する言動については直ちにカスタマーハラスメントと断定することはありません。
ただし、障害特性が背景にあっても、「暴力、暴言・威嚇、長時間の拘束、業務妨害、過度な要求の強要」などは 「過重な負担（合理的配慮の範囲を超えるもの)」として、カスタマーハラスメント対応を行う場合があります。

【カスタマーハラスメント発生時の対応】
当法人では、ハラスメントと疑われる事象が発生した際に備え、判断と対応を行うための相談窓口を設置しています。職員が不安を感じた段階でも相談できる体制を整え、必要に応じて管理者が現場に入り、職員に代わって対応するなど、職員の安全と心身の保護を最優先に考えています。

また、事実確認にあたっては、相談者の心身の状況に配慮しながら丁寧に話を伺い、必要に応じて周囲の職員からも状況を確認します。録音や記録などの客観的な資料がある場合には、個人情報保護法を遵守しながら適切に取り扱います。状況によっては、顧問弁護士や警察など外部機関と連携し、適切な対応を行います。

【カスタマーハラスメント防止のための取り組み】
当法人では、カスタマーハラスメントを未然に防ぐため、職員研修の充実を図っています。顧問弁護士や警察など外部講師を招いた研修を実施し、実際の事例を共有しながら、職員一人ひとりが適切に対応できる力を身につけられるよう努めています。また、発生した事案については、個人情報に十分配慮しながら法人内で情報を共有し、再発防止に向けた改善に活かしています。

附則　この方針は、令和８年１０月１日より施行する。