

カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社 Gootela

1. 方針策定の背景

近年は商品やサービスの利用者から提供者に対するハラスメント行為、いわゆるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）が社会問題となっています。療育の現場も例外ではなく、全国的に、職員が精神的な不調をきたしたり、離職に至ったりする事例が報告されています。職員の人格を否定する言動、暴力、脅迫、長時間の拘束、社会通念上相当な範囲を超えるご要求など、職員の尊厳を傷つける行為は、職員の心身を損なうだけでなく、子どもたちへの支援にも影響を及ぼしかねません。

本来、施設・福祉事業所等は、職員が保護者および地域の皆様と良好な信頼関係を築き、共に協力して子ども達の健やかな成長を育んでいく場所です。当法人では、各施設等の職員一人ひとりが穏やかな状態で気持ちよく療育に専念できること、保護者や地域の方と気持ちの良いコミュニケーションを取っていくことが、子ども達の最善の利益につながるものと考えております。

この点について、施設において、職員、保護者および地域の皆様で共通理解を築き、今後も質の高い支援を提供していくため、「カスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針」を作成しました。

2. 基本的な考え方

当法人は、保護者の皆さまからのご意見・ご要望・ご相談を、支援の質を高めるための大切な機会と考えており、今後も誠実に耳を傾けてまいります。本方針は、そうした正当なお申し出を制限したり、対話を避けたりするためのものではありません。

一方で、業務の適正な範囲を超えて職員の就業環境を害する言動に対しては、職員の心身の安全と、お子さまへの安定した支援を守るため、組織として毅然と対応いたします。

職員を守ることは、お子さまの最善の利益を守ることと一体である——これが本方針の根底にある考え方です。

3. カスタマーハラスメントの定義

当法人では、主に厚生労働省の指針に準拠し、カスタマーハラスメントを次のとおり定義します。**顧客等（保護者・ご家族、地域の方など、職員からサービスの提供を受ける方または職員の業務に密接に関係する方）から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの**

ご要望の内容そのものが妥当な場合であっても、それを実現するための手段や態様が社会通念上不相当であり、結果として職員の就業環境を害する場合には、カスハラに該当します。

4. カスタマーハラスメントに該当する行為の類型

代表的な行為類型を以下のとおり整理します。なお、以下はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) ご要望の内容が妥当性を欠く場合

- ・提供した、療育に瑕疵・過失が認められないにもかかわらず、利用料等の減免を要求する
- ・療育とは関係のないサービスの提供を要求する
- ・当法人が提供できない内容の療育を強いる

(2) ご要望の内容の妥当性にかかわらず、手段・態様が違法または社会通念上不相当である場合

※ 内容によっては刑法犯に該当する可能性があります。

- ・身体的な攻撃（物を投げる、殴る、蹴る、突き飛ばす等）
- ・精神的な攻撃（大声で執拗に責める、人格を否定する言動、侮辱的な言動等）
- ・威圧的・脅迫的な言動（声を荒げる、揚げ足を取る、脅すような発言等）
- ・土下座の要求（謝罪の手段として土下座を求める等）
- ・執拗な（継続的な）言動（長時間にわたり繰り返し叱責する等）
- ・職員を拘束する行動（長時間の居座り、不退去、長時間の電話等）
- ・差別的な言動（職業、性別、国籍等に関する侮辱的な言動等）
- ・性的な言動（わいせつ行為、つきまとい行為等）
- ・職員個人への攻撃・嫌がらせ（SNS・口コミサイト・インターネット上での名指しの中傷、事実と異なる内容の拡散、悪評の投稿をほのめかして職員を威迫する行為等）
- ・職員のプライバシーの侵害（住所・家族構成等の私生活に関する情報を聞き出す、無断での撮影・録音、インターネット上への個人情報の投稿等）
- ・反社会的勢力との関係をほのめかす言動

(3) ご要望の内容の妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上不相当である場合

- ・正当な理由なく職員の交代を強く要求する等、過度な担当変更の要求
- ・過度な金銭補償の要求
- ・正当な理由なく責任者名義の謝罪文を求める等、過度な謝罪の要求
- ・他のお子さまとは異なる特別な取扱いを一方的に要求する
- ・行事等におけるお子さまの役割を、保護者の考えのみで変更するよう強要する
- ・職員に過度の負担を強いる対応の要求（毎日、電話で詳細な報告を求める等）
- ・実現不可能な要求や抽象的な要求（「絶対に怪我をさせるな」「誠意を見せろ」等）

5. カスタマーハラスメントに該当しないもの

以下のようなお申し出は、カスハラには該当しません。当グループは真摯に受け止め、改善に努めます。

- ・療育の内容や事業所の運営に関するご意見・ご要望・ご提案
- ・当法人の過失や説明不足に対する正当なご指摘・苦情のお申し出
- ・お子さまの状況やご家庭の事情を踏まえた個別のご相談
- ・事故・怪我・体調不良等が生じた際の、事実確認や説明のお求め

当法人は、ご意見の「内容」ではなく、その伝え方や程度が社会通念上相当な範囲を超えているかどうかを基準に判断いたします。

6. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

(1)複数名での対応

職員が一人で抱え込むことのないよう、複数名または管理者が対応にあたります。正確な事実確認

のため、面談内容の記録や録音をさせていただく場合があります。

(2)組織としての判断

管理者は速やかに法人本部へ報告し、グループとして事実確認と該当性の判断を行います。判断は事業所単位ではなく、法人全体として統一した基準で行います。

(3)対応の制限・打ち切り

カスハラに該当すると判断した場合、対応をお断りする、対応を打ち切る、または対応の窓口・方法・時間を限定させていただく場合があります。

(4)外部機関との連携

悪質と判断される場合には、顧問弁護士、警察、自治体の関係部署等と連携し、法的措置を含めた対応を行います。

(5)契約継続の判断

行為の内容および程度によっては、書面による警告を行ったうえで、退所のお願いまたは利用契約の解除等、契約の継続が困難であると判断させていただく場合があります。

なお、これらの対応は保護者の皆さまに対するものであり、お子さまへの療育の質に影響を及ぼすことはありません。お子さまをお預かりしている間は、いかなる場合もお子さまの最善の利益を最優先に考えます。

7. 職員を守るための体制と取組

改正労働施策総合推進法および厚生労働省の指針に基づき、当法人は以下の措置を講じます。

- ・方針の明確化と周知・啓発 —— 本方針を全職員に周知するとともに、保護者の皆さまへ公表し、事業所内に掲示します。
- ・相談体制の整備 —— 職員が速やかに報告・相談できる窓口を設置します。相談者のプライバシーを保護し、相談したことを理由とする不利益な取扱いは一切行いません。
- ・事後の迅速かつ適切な対応 —— 事実関係の確認を速やかに行い、被害を受けた職員に対して業務内容の変更、心身両面のケア、外部専門機関への相談等の配慮を行います。
- ・再発防止と抑止のための措置 —— 顧問弁護士・警察等の外部講師を招いた職員研修の実施、対応事例の記録・法人内共有、事業所内へのポスター掲示等を継続的行います。
- ・職員側の姿勢の徹底 —— 当法人は職員に対しても、保護者の皆さまに敬意をもって接し、丁寧な説明と誠実な対応を行うよう指導・教育を徹底します。

8. 保護者・ご家族の皆さまへのお願い

当法人はこども達にとって最善の利益を追求しながら、日々専門性の向上に励んでいます。また、こども達の健やかな成長にあたっては、関わる全ての大人が良好な関係にあることが重要です。施設においては、保護者および地域の皆様との信頼関係の構築に努めるとともに、職員間においても誠実な関係性のもと、安心安全な組織づくりに努めてまいります。

お子さまの健やかな育ちのためには、保護者の皆さまのご協力が欠かせません。日々の・療育のなかでは、うまくいかないことや、ご期待に添えないこともあると思います。そうした際にも、まずは職員にお声がけいただき、対話を通じて一緒に考えていただければ幸いです。

皆さまのご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

令和8年10月1日

株式会社 Gootela