カスタマーハラスメントに対する

基本方針

合同会社　Ritz

１．　基本方針

合同会社 Ritz（以下「会社」という。）は、基本理念のもと、利用者へよりよい支援を提供するため、利用者または利用者のご家族等（以下「利用者等」という。）からの要望等に真摯に対応し、支援の質向上に向けて取り組んでいます。また、利用者等または利用者等のご家族からのご意見、ご要望は、当会社のサービスの改善・質の向上において大変貴重な機会と考えます。

一方で、一部の方からの要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力などもあります。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、サービス提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能になり、ひいてはサービスの質向上に資するという考えのもと「カスタマーハラスメントに対する方針」を定めます。

２．　当会社におけるカスタマーハラスメントの定義

（１）当会社では、「顧客、取引先、利用者等その他利害関係者の言動であって、その雇用する職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されること」をカスタマーハラスメントと定義します。なお、電話、電子メール、SNS その他インターネット上において行われる言動も、該当する場合があります。

（２）「利用者等」とは、次の者その他会社の事業に関係を有する者をいいます。

①　利用者等

②　利用者等の家族その他関係者

③　取引の相手方

④　施設の利用者等又は訪問者

⑤　その他会社が行う事業に関係を有する者

(3)「社会通念上許容される範囲を超えた」とは、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らし、利用者等の要求内容又はその要求を実現するための手段若しくは態様が、社会通念上許容される範囲を超えるものをいいます。

なお、その判断に当たっては、利用者等の言動の内容、要求の目的、手段及び態様、頻度、継続性、場所、時間、職員に与える影響その他の事情を総合的に考慮します。また、職員又は会社の対応に不備その他の事情があったことが、利用者等の言動の端緒となっている場合についても、その事情を踏まえて適切に判断します。

（４）「就業の環境が害される」とは、職員の身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じるなどの、当

該職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

（５）職員が苦痛と感じるかの判断は、平均的な職員の感じ方を基準とします。なお、言動等の頻度・継続性は考慮しますが、強い身体的・精神的苦痛を与える態様の場合は、１回であっても就業環境を害すると判断する場合があります。

３．　その他カスタマーハラスメントの構成要件

（１）利用者等の要求内容が妥当性を欠く場合

①要求に合理的理由がないもの（サービス提供にあたり、まったく不備等ない場合に不当に要求すること等）

②あらかじめ提示していたサービス内容に含まれないサービスを要求すること

③サービスが提供されていたにもかかわらず、合理的な理由なく、繰り返し同じサービスを提供しなおすよう要求する行為

④契約、法令、サービス内容その他から想定される範囲を著しく超える要求

⑤対応が著しく困難又は不可能な要求

⑥不当な金銭その他の補償を要求する行為

（２）利用者等の要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不当である場合

①職員への身体的な攻撃

・物を投げつける、唾を吐く等の行為

・殴打する、足蹴りを行う等の行為

②職員への精神的な攻撃

・職員本人や職員の親族等に危害を加えるような言動をおこなうこと

・大声で執拗に責め立て、金銭等を要求する等の行為を行うこと

・多数の人前で職員の名誉を傷つける言動を行うこと

③職員への威圧的な言動

・声を荒げる、にらむ、話しながら物を叩く等の言動を行うこと

・話を遮るなど高圧的に自らの要求を主張すること

・話の揚げ足を取って責め立てること

④職員への土下座の要求

・謝罪の手段として土下座を強要すること

⑤職員への執拗な（継続的な）言動

・必要以上に長時間にわたって厳しい叱責を繰り返すこと

・何度も電話等をして自らの要求を繰り返すこと

⑥職員を拘束する行動

・長時間の居座りや電話等で職員を拘束すること

・退去等するような勧告にもかかわらず、正当な理由なく長時間にわたって居座り続けること

・個室等で拘束し、長時間にわたって執拗に自らの要求を繰り返すこと

⑦職員への差別的な言動

・人種、職業、性的指向等に関する侮辱的な言動を行うこと

・その他、人格を否定する言動

⑧職員への性的な言動

・わいせつな言葉や行為を行うこと

・つきまとい行為を行うこと

⑨職員個人への攻撃や嫌がらせ

・服装や容姿等に関する中傷を行うこと

・職員を名指しした中傷を SNS 等において行うこと

・職員の顔や名札等を本人の許諾なく撮影等すること

（3）利用者等の要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である場合

①過度な商品交換の要求

・提供した商品と比較して、社会通念上、著しく高額な商品や入手困難な商品と交換するよう要求すること

②過度な金銭補償の要求

・提供した商品、サービスと比較して、社会通念上、著しく高額な金銭による補償を要求すること

③過度な謝罪の要求

・正当な理由なく、会社や代表者の名前で謝罪文を書くよう要求すること

・正当な理由なく、自宅に来て謝罪するよう要求すること

④その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

・不可能な行為（法律を変えろ、子どもを泣き止ませろ等）を要求すること

・抽象的な行為（誠意を見せろ、納得させろ等）を要求すること

4．　正当な意見、苦情、要望等への対応

会社は、利用者等その他利用者等から寄せられる正当な意見、苦情、要望その他の申出を、サービスの改善及び質の向上につながる重要な機会と考え、真摯に対応します。利用者等からの苦情、意見又は要求があること自体をもって、カスタマーハラスメントに該当するものではありません。

また、障害者から、障害を理由とする不当な差別的取扱いをしないよう求めること又は社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには該当しません。利用者等の障害特性、認知症その他の心身の状態等について必要な理解を深め、これらを踏まえて個別の事案に適切に対応します。

5.　職員を保護するための措置

当会社は、カスタマーハラスメントを防止するため次の措置を講じます。

（1）会社は、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、職員を守ります。また、カスタマーハラスメントへの対応を、個々の職員の判断や能力のみに委ねません。

(2) 会社は、可能な限り職員が一人でカスタマーハラスメントに対応することがないよう、管理者、上司その他関係職員が連携して対応できる体制を整備します。

(3) カスタマーハラスメントから職員を守るための具体的措置を定め、その内容を職員に周知します。

(4) 暴力、脅迫その他職員の生命又は身体に危険が及ぶおそれがある場合には、職員の安全確保を最優先します。なお、その場合必要に応じて、複数の職員による対応、現場からの退避、警察その他関係機関への連絡等必要な措置を講じます。

6．　カスタマーハラスメント相談窓口

当会社は、職員をカスタマーハラスメントから守るために相談窓口を設置します。

（1）相談窓口の責任者は、代表社員とします。

（2）相談窓口の担当者は、代表社員とします。なお、相談内容が性的な言動に関するものである場合その他相談者の状況に配慮する必要がある場合には、可能な限り相談者の意向を踏まえて担当者を選定するものとします。

（3）職員は、現にカスタマーハラスメントを受けている場合のほか、次のような場合についても相談又は報告を行うことができます。

①　カスタマーハラスメントを受けるおそれがある場合

②　過去にカスタマーハラスメントを受けた場合

③　他の職員がカスタマーハラスメントを受けていることを見聞きした場合

④　利用者等の言動がカスタマーハラスメントに該当するか判断に迷う場合

⑤　その他、カスタマーハラスメントに関して不安又は懸念がある場合

(4) 相談窓口担当者は、相談者の状況及び意向に配慮し、相談内容に応じて適切かつ柔軟に対応します。

(5) 会社は、相談窓口担当者が適切に対応できるよう、必要な研修及び対応マニュア

ルの整備その他必要な措置を講じます。

7.　カスタマーハラスメント発生時の対応

（1）初期対応…カスタマーハラスメント発生時は、まず職員の安全とケアを最優先します。カスタマーハラスメントが発生した場合、職員は、相談窓口担当者へ報告をします。また、カスタマーハラスメントに関する相談又は報告があった場合には、その後の対応について事案の内容及び状況を検討し、可能な限り会社が指定する者が対応します。

（2）傾聴・事実確認…カスタマーハラスメントの対応をする際は、次の事項に留意して対応します。

①相手の話を遮らずに最後まで傾聴する

②５Ｗ１Ｈ（誰が、いつ、どこで、何を、なぜ、どのようにして）を意識して確認

③要点を整理しながら、要求の「対象」「理由」「具体的要求」を整理

④事実関係が不明確な段階では、会社又は職員の法的責任その他の責任を安易に認めることは避けます。ただし、待たせたことその他客観的に確認できる事情については、必要に応じて適切な配慮を示します。

⑤発生日時・場所、相手の氏名、連絡先、態度、要求内容等の事実確認を詳細に記録（場合によっては録音）

（3）対応方針の決定・実施…代表社員が発生事案を他職員に共有し対応方針を協議します。

（4）対応方針決定後の措置…対応方針等が決定した後、毅然とした態度で警告・注意します。特に重大な事案については、関係法令、サービスの性質及び利用者等の状況等を踏まえ、サービス提供その他の利用関係に関する対応を第 9 条又は第 10 条の定めに従い個別に判断します。

(5) 被害を受けた職員への配慮…カスタマーハラスメントが生じた事実が確認された場合には、会社は速やかに被害を受けた職員への配慮のために必要な次の措置を講じます。

①　当該利用者等への対応担当者の変更

②　被害を受けた職員を当該利用者等との対応から一時的又は継続的に外すこと

③　上司その他適切な者による面談及び相談対応

④　必要に応じた産業保健スタッフ、医療機関、カウンセリングその他の支援の案内

⑤　その他、職員の安全及び就業環境を回復又は保護するために必要な措置

8.　再発防止措置

会社は、カスタマーハラスメントが生じた事実が確認された場合には、同種又は類似の事案の発生を防止するため、事案の内容及び原因を踏まえ、必要な次の措置を講じます。

① 本方針及び対応方針の周知又は再周知
② 職員に対する研修及び教育
③ 対応手順又はマニュアルの見直し
④ 職員の配置又は複数対応体制の見直し
⑤ 関係部署間の情報共有方法の見直し
⑥ その他、事案の内容及び原因に応じた再発防止策

なお、カスタマーハラスメントが生じた事実を十分に確認できなかった場合であっても、相談又は報告の内容及び状況を踏まえ、必要に応じて、職員への周知、研修その他の再発防止に向けた措置を講じます。

9. 特に悪質なカスタマーハラスメントへの対応

（1）暴行、傷害、脅迫その他犯罪に該当する可能性のある言動、職員の生命又は身体に危険を及ぼすおそれのある言動、長時間又は執拗な拘束その他特に悪質なカスタマーハラスメントについては、職員の安全確保を最優先し、会社として組織的かつ迅速に対応します。

（2）特に悪質なカスタマーハラスメントについては、事案の内容及び状況に応じ、次の措置を講じることがあります。

① 複数の職員による対応
② 対応の中止又は終了
③ 職員の退避その他の安全確保
④ 行為者に対する注意又は警告
⑤ 退去等の要請
⑥ 警察への通報又は相談
⑦ 弁護士その他専門家への相談
⑧ 法令及び契約内容の範囲内におけるサービス提供その他利用関係に関する措置
⑨ その他、職員の安全確保及びカスタマーハラスメントの抑止のために必要な措置

（3）会社は、特に悪質なカスタマーハラスメントが発生した場合に、上記の措置を適切に講じることができるよう、会社本部、各事業所、管理者その他関係者間の連携体制を整備します。

10.　サービス提供その他の利用関係に関する対応

(1) カスタマーハラスメントが発生した場合であっても、会社は、利用者等の生命、身体、生活及び福祉に重大な影響が生じる可能性があることを踏まえ、サービス提供その他の利用関係に関する対応を慎重に判断します。

(2) サービスの提供の中止、利用契約の解除、退所その他利用関係に重大な影響を及ぼす措置については、関係法令、指定基準、契約内容、利用者等の状態、代替サービスの確保の必要性その他の事情を踏まえ、必要に応じて代表社員及び専門家と協議の上、個別に判断します。

(3) カスタマーハラスメントがあったことのみを理由として、一律又は機械的にサービス提供の中止、利用契約の解除又は退所等を行うものではありません。

11.　利用者等の特性等への配慮

(1) 会社は、カスタマーハラスメントへの対応に当たり、利用者等の認知症、障害特性その他の心身の状態を踏まえ、必要な理解及び配慮を行います。

(2) 利用者等の言動が認知症、障害その他の特性又は状態に起因する可能性がある場合には、その事情を踏まえつつ、職員の安全及び就業環境を保護するために必要な措置を講じます。また、必要に応じて、支援方法、環境、職員配置その他の対応方法を見直し、利用者等への適切な支援と職員の安全確保の両立を図ります。

12.　プライバシーの保護

(1) 会社は、カスタマーハラスメントに関する相談、報告、事実関係の確認その他の対応に当たり、相談者及びその他関係者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じます。

(2) 相談又は報告の内容、関係者の個人情報その他の情報については、対応上必要な範囲を超えて共有又は利用しません。

(3) 会社は、プライバシー保護のために必要な措置及びその取扱いについて、職員に周知します。

13.　不利益取扱いの禁止

(1) 会社は、職員がカスタマーハラスメントに関する相談又は報告を行ったこと、事実関係の確認に協力したことその他カスタマーハラスメントへの適切な対応に協力したことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行いません。

(2) 会社は、この方針を職員に周知し、相談又は報告を行いやすい職場環境の確保に努めます。

１４．　職員教育及び体制整備

（１）会社は、本方針、カスタマーハラスメントの内容及び会社があらかじめ定めた対応方針及び対応手順について、職員に周知及び啓発を行います。
（２）会社は、職員がカスタマーハラスメントについて理解を深め、適切に対応することができるよう、必要な研修を定期的に実施します。
（３）会社は、特に管理者、相談窓口担当者がカスタマーハラスメントに関する相談及び事案に適切に対応できるよう重点的に必要な教育及び研修を実施します。
(4) 会社は、職員に対し、障害特性を踏まえて、カスタマーハラスメントを発生させないための対応を教育します。また、会社は、職員及び利用者の特性を踏まえてカスタマーハラスメントが発生しないよう人員配置を行います。
（５）会社は、カスタマーハラスメントの発生状況その他必要な事情を踏まえ、相談体制、対応体制、教育内容その他必要な事項について、必要に応じて見直しを行います。

１５．　外部機関との連携

（１）警察との連携…相手方による暴行、脅迫、器物損壊その他犯罪に該当する可能性のある行為がある場合、又は職員の生命若しくは身体に危険が及ぶおそれがある場合には、職員の安全を最優先し、必要に応じて速やかに警察へ通報又は相談します。
警察への通報又は相談を行う旨を相手方に伝えるかどうかについては、職員及び周囲の者の安全その他の状況を踏まえて判断します。
事実関係の記録又は証拠の保全が必要な場合には、法令及び会社の定めるルールに従い、録音、録画その他適切な方法により記録を行います。
（２）弁護士連携…不当要求への警告通知や損害賠償請求等の法的措置が必要だと判断した場合、弁護士に相談し指示を仰ぎます。弁護士の助言を受けて、念書・示談文書の作成や裁判対応の準備を行います。

附則

本方針は、令和８年１０月１日から施行します。