

カスタマーハラスメントに対する行動指針

カスタマーハラスメント 基本方針

スワン・パートナーズ株式会社（以下、「会社」という）の理念や方針を実現するためには、事業者である会社と利用者、その家族（以下、「利用者等」という）の協力関係が必須であると考えております。会社の職員が、利用者等との信頼関係、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、利用者等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ゆくと考えております。

一方で、利用者等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の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ゆゆしき問題です。

職員が利用者等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、相談があった際には、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

労働契約法第5条における「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、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。

会社は、職員の人権を尊重するため、利用者等からの暴言や暴力・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）に対しては、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。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会社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

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過少な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定しております。なお、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。（介護拒否による抵抗等についてはカスタマーハラスメントと分けて捉えます。）

【利用者等からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等】

暴力・暴言・セクシャルハラスメント等（具体的行為）	●身体的暴力（ものを投げる、叩く、殴る、蹴る、つねる、ひっかく、首を絞める、唾を吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為） ●精神的な暴力（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、会社や職員の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為、サービスとして提供していない内容の提供を強いる行為、サービスの提供に関係ない情報を引き出そうとする行為） ●セクシャルハラスメント（意に添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、身体への不必要な接触ないしその要求、容姿あるいは身体的な特徴に関する発言や質問、性的な冗談、性的なからかい、性的な質問、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど） ●その他の行為 ・誹謗中傷（ソーシャルメディア（※）上でのものを含む） ・威迫、脅迫 ※ソーシャルメディアとは、インターネットを利用してユーザーが相互にコミュニケーションを行うSNS（Facebook、X、Instagram、YouTube、LINE、TikTok等）に限らず、ブログ、動画共有サイトなど、ユーザーが情報を発信し、形成していく情報伝達媒体も含めて指します。
利用者等からの過剰または不合理な要求	●合理的理由のない謝罪の要求 ●職員に関する懲戒処分の要求 ●社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
利用者等からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束	●合理的な理由のない長時間の拘束 ●合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し
利用者等からのその他ハラスメント行為	●利用者等からのプライバシー侵害行為 ●利用者等からのその他各種のハラスメント

相談窓口

相談窓口は、会社の「ハラスメント防止規程」に規定しています。

職員は、所定の様式に相談内容を記入し、会社内に設置している意見箱に投函することができます。

カスタマーハラスメントへの対応

- 発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識および対処法を習得するための施策を実施します。
- 被害のあった職員のケアを最優先に努めます。
- 発生時の対応体制を構築します。
- カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的および理性的な話し合いを求めます。
- カスタマーハラスメントに関して、その内容を把握するため、電話や会話の内容を録音する場合があります。また、録音内容につきましては、当該ハラスメントの解決に利用いたします。
- 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、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。
- カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービスの利用をお断り、または中止することがあります。
- カスタマーハラスメントの性質が反社会勢力による不当、または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、警察等関係機関との連携を図り対応します。

附則

この指針は、令和8年7月16日から施行する。



スワン・パートナーズ株式会社