株式会社リニエL
カスタマーハラスメントを防止するための指針

1　目的

カスタマーハラスメントは、個人の尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為であるとともに、従業員の能力の有効な発揮を妨げ、会社にとっても業務の遂行を阻害する由々しき問題である。

株式会社リニエＬは、支援を提供する現場において、利用者や家族等からの著しい迷惑行為によって従業員の就業環境が害されることのないよう、カスタマーハラスメントを決して容認することなく、ハラスメントから従業員を守るための取り組みを行う。

この指針では、カスタマーハラスメントを防止するとともに、該当事案に対して毅然とした対応を行うための基準と方法を定める。

2　定義

カスタマーハラスメントとは、①利用者・利用者家族や関係機関等（以下、「利用者等」という。）から従業員に対し、②その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、③就業環境を害するものをいう。

（1）「著しい迷惑行為」の考え方

著しい迷惑行為とは、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。

それぞれの迷惑行為の趣旨は次のとおりである。

ア 暴行、脅迫その他の違法な行為

暴行、脅迫、傷害、強要、名誉毀損、侮辱、威力業務妨害、不退去等の刑法に規定する違法な行為のほか、ストーカー行為等の規制等に関する法律（平成 12 年法律第 81 号）や軽犯罪法（昭和 23 年法律第 39 号）等の特別刑法に規定する違法な行為を指す。

利用者等から従業員に対して違法な行為が行われた場合、その時点で直ちに著しい迷惑行為に該当するだけでなく、犯罪として処罰される可能性がある。

イ 正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為

客観的に合理的で社会通念上相当であると認められる理由がなく、要求内容の妥当性に照らして不相当であるものや、大きな声を上げて秩序を乱すなど、行為の手段・態様が不相当であるものを意味する。

相当性の判断に当たっては、当該行為の目的、当該行為を受けた従業員の問題行動の有無や内容・程度を含む当該行為が行われた経緯や状況、従業員の業種・業態、業務の内容・性質、当該行為の態様・頻度・継続性、従業員の属性や心身の状況、行為者との関係性など、様々な要素を総合的に考慮することが適当である。

以上を踏まえると、正当な理由に基づき、社会通念上相当であると認められる手段・態様による、利用者等から従業員への申出（苦情・意見・要望等）自体は妨げられるものではない。ただし、その後の交渉や話し合いの過程で違法又は不当な行為があった場合、その時点で著しい迷惑行為に該当する可能性がある。

ウ その業務に関して

「その業務に関して」行われる著しい迷惑行為とは、以下の（ア）又は（イ）に該当する行為を意味する。

（ア）労働時間内の従業員が受けた利用者等からの著しい迷惑行為

「労働時間」とは、労働基準法（昭和 22 年法律第 49 号）第 32 条に規定する労働時間のことで、労働者が使用者の指揮命令下に置かれている時間を意味する。労働基準法が適用されない従業員は、その他法令で規定される勤務時間を意味する。

（イ）労働時間外の従業員又は定まった労働時間がない従業員が受けた、その業務遂行に影響を与える利用者等からの著しい迷惑行為

「業務遂行に影響を与える」とは、当該行為を受けた従業員の円滑な業務遂行の妨げとなることを意味する。休憩時間や通勤時間など、使用者の指揮命令下に置かれていない時間に受けた行為であっても、「その業務に関して」行われる著しい迷惑行為に該当する可能性がある。

（２）「就業環境を害する」の考え方

「就業環境を害する」とは、利用者等による著しい迷惑行為により、人格又は尊厳を侵害されるなど、従業員が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、従業員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることをいう。

この判断に当たっては、平均的な従業員が同様の状況で当該行為を受けた場合、社会一般の従業員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じたと感じる行為であるかどうかを基準とすることが適当である。利用者等の要求内容に妥当性がないと考えられる場合でも、従業員が要求を拒否した際にすぐに利用者等が要求を取り下げた場合、就業環境が害されたとは言えない可能性がある。

なお、利用者等から法人等に対する著しい迷惑行為（例：インターネット上での法人への誹謗中傷など）は、その内容により法人等の経営者や従業員などの就業環境が害されたと言える可能性があるため、法人等に対する著しい迷惑行為も行われるべきでない。

（３）「従業員」の範囲

この指針にいう「従業員」には、当社の正規従業員だけではなく、非正規従業員及び派遣労働者、ボランティア、研修生も含まれるものとする。

3　カスタマーハラスメントの代表的な行為類型と具体例

利用者等から従業員に対する行為の中で、カスタマーハラスメントに該当する可能性がある代表的な行為類型は、次のとおりである。

ただし、従業員の業務内容によって利用者等との接し方が異なること、実際に発生した個別事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、行為類型は限定列挙ではないことなどに十分留意する必要がある。

（1）　利用者等の要求内容が妥当性を欠く

利用者等の主張に関して、事実関係や因果関係を踏まえ、根拠のある要求がなされているかを確認する。従業員が提供した商品やサービスに瑕疵・過失がない場合、あるいは全く関係のない主張や要求の場合は、正当な理由がないと考えられる。

なお、妥当性を欠く主張や要求は、従業員が拒否するなどの対応が可能であることから、カスタマーハラスメントに該当するか否かは、次の（2）又は（3）に該当する利用者等の行為の有無と併せて判断することが必要である。

（ア）提供するサービスに瑕疵・過失が認められないもの

■適切なサービスを提供しているにも関わらず、最初からやり直せ、他の従業員に変えろなどと要求する。

■サービスによって受傷したと主張し、受診を依頼しても応じず訴えを続ける。

（イ）要求内容が、提供するサービスの内容とは関係がないもの

■利用者以外の家族に対するサービス世話をするよう要求する。

■サービスとは関係がない個人的な用事をするよう要求する。

■自分だけを特別扱いをするよう要求する。

■折り合いの悪い他利用者の利用を止めさせるよう要求する。

■特定の従業員に執心し、他利用者にサービス提供しないよう要求する。

（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相当であるもの

利用者等の主張に関して、事実関係や因果関係を踏まえ、根拠のある要求がなされていた場合でも、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲かを確認する必要がある。

例えば、殴る、蹴るなどの違法な暴力行為は直ちにカスタマーハラスメントに該当し、その言動が威圧的である場合などは、社会通念上不相当としてカスタマーハラスメントに該当する可能性がある。

（ア）従業員への身体的な攻撃（暴行、傷害等）

■殴る、蹴る、たたく、つねる、髪を引っ張る、唾を吐きかける。

■物を投げつける、物を壊す、わざとぶつかってくる。

（イ）従業員への精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）

■会話の最中に台所へ行き包丁を取り出す。

■「アホ」「使えないな」「バカだからダメ」「デブは嫌い」といった侮辱的な発言、人格否定や名誉を毀損する発言をする。

■「殺されたいのか」「仕事が出来ないようにしてやる」といった脅迫的発言。

■反社会的勢力や権力者やとのつながりをほのめかして従業員を怖がらせる。

（ウ）従業員への威圧的な言動

■睨む、話しながら物を叩く、大きな怒鳴り声をあげる。

■従業員の話を遮るなど高圧的に自らの要求を主張する。

■言葉遣いや態度をあげつらって責め立てる。

（エ）従業員への土下座の要求

■謝罪の手段として土下座をするよう強要する。

（オ）従業員への継続的・執拗な言動

■理不尽な苦情や要求を何時間も繰り返す。

■他の事業所に対する文句等、自社では対応出来ない内容の話を延々とする。

■従業員に対して必要以上に長時間にわたって厳しい批判や叱責を続ける。

■郵送や FAX で同じ質問をくり返し送りつける。

■事業所に何度も電話をして自らの要求を繰り返す。

（カ）従業員を拘束する行動（不退去、居座り、監禁等）

■長時間の居座りや電話等で従業員を拘束する。

■事業所から退去するよう言われたにも関わらず、正当な理由なく長時間にわたって居座り続ける。

■密室（自宅や面談室）に従業員を閉じ込め、執拗に責め立てて帰さない（退室させない）。

（キ）従業員への差別的な言動

■従業員の性別、年齢、国籍、キャリア（経験年数や資格の有無）、性的嗜好などを理由に侮辱的な言動を行う。

（ク）従業員への性的な言動

■ボディタッチ

胸や尻などを触る。抱きつく。手を握って離さない。性器や裸への過剰なケアを要求する。

■性的な言動

性的関係を迫る、性生活を尋ねる、性器や卑猥な行動を見せる、訪問時にＡＶを流す。「恋人はいるの？」「こどもはいないの？」という質問。「若い子に介助してもらったら興奮する」「異性の看護師に対応してほしい」「好きだから付き合ってほしい」といった発言。

（ケ）従業員個人へのプライバシー侵害やつきまとい

■「LINE や電話番号を教えて」など個人情報を聞く。

■事業所の外で待ちぶせしたり、従業員の後をつけたりする。

■従業員の写真を隠し撮りする。

■従業員を名指しした中傷をＳＮＳ等において行う。

（コ）事業所や会社の信用を毀損する行為・業務妨害

■「対応しなければ SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等、ブランドイメージを下げるような脅しをかける。

■インターネットや SNS の口コミ等に、特定の従業員や事業所の悪口、事実無根の誹謗中傷を書き込む。

■他の利用者や家族に対して、事業所や従業員の悪評を言い触らす。

■大声で暴言を繰り返すなど他利用者へのサービスに支障をきたす言動を行う。

（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もの

利用者等の主張に関して、事実関係や因果関係を踏まえ、根拠のある要求がなされ、違法又は社会通念上不相当な行為がない場合であっても、利用者等の要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が不相当となることがあり得る。

例えば、商品やサービスの瑕疵を根拠に、利用者等から従業員に対して金銭による賠償や謝罪等を丁寧な口調で要求した場合であっても、その金額が社会通念上著しく高額であったり、正当な理由がない過度な謝罪を要求したりするものであれば、カスタマーハラスメントに該当する可能性がある。

また、利用者等の要求内容が、従業員にとっては不可能な行為であったり、どのように対応すれば良いか分からない抽象的な行為であったりする場合も、カスタマーハラスメントに該当する可能性がある。

（ア）過度なサービス提供又は再提供の要求

■サービスに問題がないのに再提供・やり直しを要求する。

（イ）過度な金銭補償の要求

■難癖をつけ利用料等の返金を要求する。

■言いがかりにより金銭による補償を要求する。

（ウ）過度な謝罪の要求

■正当な理由なく、上司や事業者の名前で謝罪文を書くよう要求する。

■正当な理由なく、自宅に来て謝罪するよう要求する。

（エ）その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

■従業員に抽象的な行為（誠意を見せろ、納得させろ等）を要求する。

４　カスタマーハラスメントの予防と対応に関する取り組み

当社は、カスタマーハラスメントにより、従業員が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の措置として、以下の取組を行う。

① カスタマーハラスメントを未然防止するための利用者等との良好な信頼関係の構築方法について、従業員に対する教育・研修を行う。
② 従業員がカスタマーハラスメントから身を守るためにとるべき行動について、教育・研修を行う。
③ カスタマーハラスメントに関する会社の方針について、全従業員に対して周知・啓発を行う。
④ カスタマーハラスメントに関する相談窓口は、職員が所属する事業所の長またはこれに相当する者とし、解決責任者はサービス担当部長とする。人事担当部長は、これら担当者の名前を人事異動等の変更の都度、周知する。
⑤ カスタマーハラスメントの被害者に限らず、すべての従業員は、カスタマーハラスメントに関する相談を相談窓口の担当者に申し出ることができる。
⑥ カスタマーハラスメントに関する相談をしたこと又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いは行わない。
⑦ 初回報告は、原則として被害者（相談者）本人が Google フォームにより行う。ただし、被害者（相談者）の心身の状態、相談内容その他の事情により本人による報告が困難な場合は、相談受付担当者が本人に代わって報告する。また、必要に応じて解決責任者であるサービス担当部長に報告する。その対応は、「相談受付担当者（事業所の長）・解決責任者（サービス担当部長）向け　株式会社リニエＬ カスタマーハラスメント対応マニュアル」（以下、「対応マニュアル」という。）に基づいて行う。
⑧ 相談窓口においては、カスタマーハラスメントが現実に生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、カスタマーハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行う。例えば、放置すれば就業環境を害するおそれがある場合等が考えられる。
⑨ 本指針に定めるカスタマーハラスメントに該当する行為により、業務に重大な支障が生じ、契約の継続が困難となり、かつ改善が期待できない場合には、法令および契約内容の範囲内で、サービスの提供を拒否し、または契約を終了することがある。暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察に通報し、法的な手続が必要な場合には顧問弁護士に相談する。
⑩ サービスマネジメント室にカスハラ専門チームを設置し、カスハラ事案の発生した原因の分析を行うとともに再発防止策の検討を行う。
⑪ サービス担当部長は、カスタマーハラスメントに関する会社の方針の周知の再徹底及び研修の実施等、適切な再発防止策を講じる。その対応は、「対応マニュアル」に基づいて行う。

5　教育・研修の実施

カスタマーハラスメントを未然防止するための利用者等との良好な信頼関係の構築方法

およびカスタマーハラスメントから身を守るためにとるべき行動について、定期的に従業員に対する教育・研修を行う。

　また、相談受付担当者および解決責任者が、従業員からの相談内容や状況に応じて適切に対応できるように、相談を受けた場合の具体的な対応方法等について教育・研修を行う。

　なお、教育・研修には、当指針および「対応マニュアル」の内容に加え、当社の従業員が他社の従業員に対する言動に必要な注意を払うよう啓発する内容を含むものとする。

6　利用者等への周知

　本指針をウェブサイトに公開するとともに、当社がカスタマーハラスメントを決して容認することなく、ハラスメントから従業員を守るために毅然とした対応を行うことを、契約時に利用者等に対して説明し理解を求める。

附　則

　この指針は、令和８年１０月１日より適用する。