

カスタマーハラスメントに対する基本指針

1 目的

本指針は、株式会社リニエ R（以下「当社」という。）において、利用者、家族、代理人、関係機関、取引先その他当社の事業に関係を有する者からのカスタマーハラスメントを防止し、従業員の安全及び就業環境を確保するとともに、利用者に対して適切かつ継続的なサービスを提供できる環境を整備することを目的とする。

当社は、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応し、従業員を一人で抱え込ませることなく、その安全と就業環境の確保に努める。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、職場において行われる次の 3 つの要素をすべて満たすものをいう。

1. 利用者、家族、代理人、関係機関、取引先その他当社の事業に関係を有する者による言動であること
2. 従業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言動であること
3. その言動によって従業員の就業環境が害されること

電話、メール、連絡アプリ、SNS、面談、送迎時、訪問時その他の方法で行われる言動についても対象とする。

なお、利用者や家族等からの正当な苦情、相談、意見、要望をカスタマーハラスメントとして扱うものではない。

3 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

次のような行為は、その目的、経緯、態様、頻度、継続性等によってカスタマーハラスメントに該当する場合がある。ただしこれらの行為は例示であり、限定されるものではない。

1. 身体的な攻撃

- 殴る、蹴る、突き飛ばす
- 物を投げる
- 従業員の身体や衣服をつかむ
- 杖や歩行補助具等を用いて威嚇する
- その他従業員の身体に危害を加える行為

2. 精神的な攻撃・威圧的な言動

- 大声で怒鳴る

- 恫喝する
 - 人格を否定する発言
 - 侮辱、名誉毀損、脅迫
 - 土下座等の過度な謝罪を要求する
 - 「辞めさせる」「訴える」「ネットにさらす」等と過度に威迫する
3. 継続的・執拗な言動
- 同じ内容について繰り返し説明を求める
 - 回答済みの事項について何度も連絡する
 - 長時間または高頻度で電話、メール、連絡アプリ等をつける
 - 特定従業員を名指しして執拗に対応を求める
4. 拘束的な言動
- 長時間にわたって従業員を拘束する
 - 面談終了後も退室しない
 - 電話を切らせない
 - 送迎時等に従業員をその場に長時間留める
5. 不当または過度な要求
- 合理的理由なく特定従業員の解雇、異動、担当変更等を執拗に求める
 - リハビリ提供時間・回数等について、契約や制度を著しく超えた要求をする
 - 医師や専門職の判断を無視した過度なサービスを要求する
 - 他の利用者より特別扱いするよう強要する
 - 社会通念上相当性を欠く金銭補償等を要求する
6. プライバシー侵害・デジタル上の嫌がらせ
- 従業員の個人情報を無断で収集・公開する
 - SNS等で従業員を誹謗中傷する
 - 従業員の氏名、写真等を不当に公開する
 - 従業員のプライバシーを侵害する態様で撮影・録音し、不適切に利用・公開する
- ※撮影・録音については、それ自体のみで直ちにカスタマーハラスメントと判断せず、目的・態様等を総合的に判断する。

4 利用者の状態への配慮

利用者の認知機能、精神状態、高次脳機能障害、失語症、疼痛、薬剤の影響その他の心身状態により、意図せず強い言動や行動が生じる場合がある。

そのため、カスタマーハラスメント該当性の判断にあたっては、単に言動の強さだけではなく、利用者の疾病・障害特性、判断能力、行動の背景等についても十分考慮する。

一方で、従業員の安全確保を軽視するものではなく、危険がある場合には速やかに安全確保を優先する。

5 従業員の基本姿勢

従業員は、利用者・家族等からの苦情や相談について、冷静かつ誠実に対応する。
ただし、社会通念上許容される範囲を超えた言動については速やかに相談窓口へ報告・相談する。

6 相談・報告体制

当社は、カスタマーハラスメントに関する相談・報告窓口を設置する。
従業員は、カスタマーハラスメントに該当するか判断できない場合であっても、利用者、家族その他関係者からの言動について不安、恐怖又は対応の困難を感じたときは、速やかに上司又は相談窓口へ相談・報告するものとする。
当社は、相談・報告したことを理由として、当該従業員に不利益な取扱いを行わない。

7 発生時の対応

報告を受けた場合、当社は事案の内容及び緊急性に応じ、次の対応を行う。

- ・対応者を交代する
- ・複数名で対応する
- ・利用者、家族等に不適切な言動の中止を求める
- ・必要に応じて面談・電話等を終了する
- ・事実関係及び対応経過を記録する
- ・必要に応じて会話、電話その他のやり取りを記録又は録音する
- ・従業員及び他の利用者の安全を確保する
- ・必要に応じて警察、顧問弁護士、行政その他関係機関へ相談する

8 悪質な事案への対応

暴行、脅迫、不退去その他犯罪に該当する可能性のある行為については、必要に応じて警察へ通報する。

その他悪質な事案についても、

- ・ 顧問弁護士対応
- ・ 契約内容や利用継続方法の見直し

等を検討する。

ただし、医療・介護・障害福祉サービス等に関する提供義務や利用者保護の観点を踏まえ、利用停止等は慎重に判断する。

9 研修

当社は、カスタマーハラスメントに関する理解、初期対応、報告方法、安全確保等について必要な研修を実施する。

10 従業員自身によるカスタマーハラスメントの禁止

従業員は、取引先、医療機関、ケアマネジャー、他施設従業員その他第三者に対し、社会通念上許容される範囲を超えた言動を行ってはならない。

11 指針の閲覧

本指針は、従業員、利用者、利用者家族や関係機関等がいつでも閲覧できるよう、事業所に備え付ける。

令和8年10月1日

株式会社リニエ R

代表取締役 青山 智

代表取締役 谷 隆博