

カスタマーハラスメントに関する行動指針

合同会社どりい夢

目的

合同会社どりい夢（以下「当法人」という。）の理念や基本方針を実現するためには、当法人の職員と利用者児やその家族などのみなさまとが互いに協力しあい、信頼関係を築いていくことが重要な要素です。そのうえで、職員が穏やかな状態で療育や支援に専念できることが、利用者児やその家族などのみなさまにとっての最善の利益につながると考えます。

こういった観点から、今後も最善の環境で療育や支援に関して質の高いサービスを提供していくためにこの指針を定めることとします。

カスタマーハラスメントの定義

当法人は、『利用者児やその家族などの関係者および取引先など（以下「利用者等関係者」という。）からの言動のうち、その要求の内容が妥当性を欠く場合やその言動の手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境を害するもの』をカスタマーハラスメントと定義します。

家族などの関係者とは、同居もしくは同居されていた親族、またはこれに準ずる同居の知人、近居の親族や身元引受人などをいいます。

（厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（2022年2月発行）」等に基づく）

対象となる行為

当法人では、代表的な行為類型を以下のとおりとしますが、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントに類する行為は、暴行罪・傷害罪・強要罪・不退去罪・名誉毀損罪など、刑法犯に該当する可能性があります。

1 利用者等関係者の要求内容が妥当性を欠く場合

- ①当社が提供する療育および支援サービスに瑕疵・過失が認められない
必要な料金を無料にするよう要求する 等
- ②要求内容が、当社が提供するサービスの内容とは関係ない
当社職員に関する解雇等の法人内処罰の要求 等

2 利用者等関係者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・態様が違法または社会通念上不相応である場合

- ①身体的な攻撃
殴る・蹴る・叩く・ひっかく・唾を吐く・ものを投げつける 等
- ②精神的な攻撃
大声を出す・怒鳴る・脅迫する・言葉や態度で個人の人格を傷つけたり否定したりする 等

③威圧的な言動

大声を出す・揚げ足をとる・執拗に責め立てる・ものにあたる 等

④土下座の強要

謝罪の手段として土下座を要求する 等

⑤継続的なしつこい言動

長時間（10分超）にわたる苦情の繰り返し・軽微な損害に対する必要以上の執着行為・
頻繁な電話やメール送信・つきまとい 等

⑥拘束的な行動

長時間の居座り・監禁・利用者等関係者による合理的範囲を超える時間的もしくは場所的な拘束 等

⑦差別的な言動

職業・性別・国籍等に関する侮辱的な言動 等

⑧性的な言動

必要もなく身体を触る・卑わいな言動や盗撮・つきまとい・意に沿わない性的な誘いかけ 等

⑨個人への攻撃や要求

SNS で名指しでの各種投稿

3 利用者等関係者の要求内容に照らして、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

職員や責任者を変更するよう要求する 等

②過度な金銭保証の要求

高額な補償を要求する 等

③過度な謝罪の要求

正当な理由なく上司の名前で謝罪文を要求する 等

④その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

「子どもにケガをさせるな」「誠意を見せろ」等の要求 等

カスタマーハラスメントへの対応

- ◆カスタマーハラスメント屈することなく合理的および理性的な話し合いを求め、よりよい関係の構築に努めますが、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行為が認知症や知的障がい・精神疾患等に起因するものである場合には、その他のご家族や関係者等に相談し、関係者間で事態の改善に向けた協議を行うこととなります)
- ◆カスタマーハラスメントが行われた場合には、利用を中止または契約を解除することもあります。
- ◆カスタマーハラスメントの性質が、反社会勢力を背景としたまたはその関係を想定させる不当または不法な圧力である場合には、警察等関係機関との連携を図り、対応します。

職員への対応

- ◆カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
- ◆カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ◆カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを行うとともに、再発防止に努めます。

合同会社どりい夢
代表社員 高橋 寿子

本行動指針は令和7年12月1日に策定、同日より施行