

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

TS-POL-15-01 第1版 施行日：2026年10月1日

|      |            |    |       |
|------|------------|----|-------|
| 文書区分 | 対外公開・全事業共通 | 作成 | 本部    |
| 承認   | 代表取締役      | 保管 | 本部・機密 |

**私たちが大切にすること** THE SHIP は、利用児童とご家族、関係機関、地域の皆様、そして職員一人ひとりの尊厳を大切にします。ご意見やご要望をサービス改善につなげると同時に、社会通念上許容される範囲を超える言動から職員を守り、安定した支援を継続します。

## 1 目的

この方針は、正当なご意見・苦情・合理的配慮の申出を妨げるものではありません。お互いに敬意をもって対話できる環境を整え、利用児童への支援の質と継続性を守ることを目的とします。

本方針は、SHIP 笛吹・SHIP 中央で行う児童発達支援、放課後等デイサービス、保育所等訪問支援、相談支援、日中一時支援その他株式会社 THE SHIP が運営する事業に共通して適用します。

## 2 カスタマーハラスメントの考え方

当社は、次の3要素をすべて満たす言動を、職場におけるカスタマーハラスメントとして扱います。

1. 利用者・家族、取引先、関係機関、施設の近隣住民等、当社の事業に関係する方による言動であること。
2. 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らし、要求内容または手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えること。
3. その言動により、職員の就業環境に看過できない程度の支障が生じること。

**正当な申出は対象外です** 支援内容へのご意見、事実に基づく苦情、説明の要請、権利侵害の申出、障害を理由とする差別をしないよう求めること、合理的配慮を求めること自体は、カスタマーハラスメントではありません。

## 3 対象となり得る言動の例

- 暴行、傷害、物を投げる、器物損壊、唾を吐く等の身体的な攻撃
- 脅迫、名誉毀損、侮辱、人格否定、土下座の強要、職員個人への執拗な中傷
- 大声での威圧、反社会的な言動、繰り返しの責め立て、同じ要求の執拗な反復

- 長時間の電話・居座り、不退去、業務と無関係な場所への呼出し等の拘束
- 契約内容を著しく超える支援・サービス、不当な金銭・謝罪・処分・解雇等の要求
- 職員の盗撮・無断撮影、個人情報の拡散、SNS 等への個人攻撃や悪評投稿の示唆
- 不要な身体接触、性的な発言・要求、性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱

※上記は例示であり、実際には、目的、経緯、内容、態様、頻度、継続性、当事者の関係性、当社側の対応等を総合的に確認します。

## 4 児童福祉事業者としての姿勢

- 利用児童の障害特性・発達特性、疾病、心理状態、意思表示の難しさ等に起因する行動は、支援上の課題として捉え、原則としてカスタマーハラスメントとは区別します。
- 保護者等からのご意見の背景に、当社の説明不足、支援・接遇上の課題、権利擁護上の問題がないかを確認します。
- 障害者差別解消法に基づく不当な差別的取扱いの禁止と合理的配慮の提供に留意し、建設的な対話を重ねます。
- 安全確保のために対応方法を調整する場合も、利用児童の最善の利益と支援の継続性を検討します。

## 5 当社の対応

4. ご意見・ご要望の内容と、言動の手段・態様を分けて確認します。
5. 職員を一人に対応させず、責任者への交代、複数名対応、対応日時・場所・連絡手段の調整、記録等を行います。
6. 暴力、脅迫、不退去等、犯罪に該当し得る言動には、警察への通報を含む安全措置を講じます。
7. 必要に応じ、弁護士、社会保険労務士、行政、相談支援、学校・園その他の関係機関と連携します。
8. 特に悪質な場合は、対応の中止、立入り・連絡方法・担当の制限、契約上の措置等を検討します。ただし、関係法令、契約、利用児童への影響、代替支援等を確認し、個別に判断します。

## 6 職員への取組

- 相談窓口と報告体制の整備
- カスタマーハラスメントの知識・初動対応に関する研修
- 被害を受けた職員の安全確保、担当交代、休養・受診・相談支援
- 事案の検証と、説明・支援・接遇・業務体制の改善
- 他の事業者の職員に対し、当社の役員・職員がカスタマーハラスメントを行わないための周知

## 7 皆様へのお願い

多くの皆様には、日頃から当社の支援にご理解とご協力をいただいています。今後も、疑問やご不安があるときは、遠慮なく職員または事業所責任者へお伝えください。事実を確認し、必要な改善を行いながら、利用児童にとってよりよい支援を一緒に考えてまいります。

## 8 制定・見直し

本方針は 2026 年 10 月 1 日から施行し、法令、指針、事業運営および相談・対応状況を踏まえて定期的に見直します。

株式会社 THE SHIP  
代表取締役 土屋 勇太

### 改定履歴

| 版     | 日付         | 改定内容                                    | 承認    |
|-------|------------|-----------------------------------------|-------|
| 第 1 版 | 2026/10/01 | 児発・放デイ向け案を全事業共通方針に統合し、法定定義・児童福祉上の留意点を反映 | 代表取締役 |

### 主な根拠資料

- 厚生労働省「令和 7 年労働施策総合推進法等の一部改正について」  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou\\_roudou/koyoukintou/zaitaku/index\\_00003.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index_00003.html)
- 厚生労働省告示第 51 号「カスタマーハラスメント防止指針」  
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662584.pdf>
- 厚生労働省告示第 52 号「求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止指針」  
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662589.pdf>
- 山梨労働局「カスタマーハラスメント及び求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策」  
[https://jsite.mhlw.go.jp/yamanashi-roudoukyoku/hourei\\_seido\\_tetsuzuki/houkaisei\\_goannai/newpage\\_00004.html](https://jsite.mhlw.go.jp/yamanashi-roudoukyoku/hourei_seido_tetsuzuki/houkaisei_goannai/newpage_00004.html)
- 厚生労働省雇用環境・均等局「ハラスメント防止措置義務規定等における解釈事項について」  
(2026 年 4 月 24 日)