

カスタマーハラスメントに対する行動指針

1. 目的

私たち社会福祉法人三恵会(以下「三恵会」という。)は、『天の恵み 地の恵み 人の恵みに支えられ 人のために尽くして感謝しよう』という経営理念のもと、地域社会における福祉事業に取り組んでいます。

『地域の人々が支え合い、その人らしい生活を送ることができるような地域共生社会の実現』には、三恵会とご利用者様やそのご家族並びに取引先の皆様(以下「お客様等」という。)の相互理解と協力協働の姿勢が重要であると考えています。

三恵会とお客様等がお互いに信頼しあい、職員も安心して働くことができれば、お客様等の満足度の向上につながると考え「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を作成いたしました。

2. カスタマーハラスメントについて

お客様等からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為はカスタマーハラスメントとなります。

三恵会は、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に安心して働ける労働環境を提供することに努めます。

3. 対象となる行為

お客様等からのクレーム・言動・要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、当法人の職員の尊厳と就業環境が害されるものを想定しております。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。

(1)お客様等による暴力・暴言・セクシャルハラスメント・ストーカー行為等

①身体的暴力

- ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等、身体的な力を使って危害を及ぼす行為

②精神的暴力

- 大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人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

③セクシャルハラスメント

- 必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、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。

④その他

- 誹謗中傷(インターネット・SNS 上でのものを含む)
- 威迫、脅迫
- ストーカー行為(頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む)
- 人格を否定する発言
- 侮辱する発言
- 財産的な損害を与える行為(建物や施設備品などを故意に傷つける等の行為)

(2)お客様等による過剰または不合理な要求

- 合理的理由のない謝罪の要求
- 職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- 社会通念上相当程度を超えるサービス及び法令違反となるサービス提供の要求

(3)お客様等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- 同じことの繰り返しや合理的な理由のない長時間、連日の要求、拘束的な言動
- 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

(4)お客様等によるその他ハラスメント行為

- ・ プライバシー侵害行為
- ・ 性的な言動、差別的な言動、セクシュアルハラスメント
- ・ その他法人及び個人に対する各種のハラスメント

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1)法人内対応

- ・ カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・ 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最優先に努めます。
- ・ 当該職員及びお客様等について担当を代わる等迅速に勤務体制の調整を行います。
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

(2)法人外対応

- ・ カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ・ カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音・録画させていただく場合がございます。また、録音・録画内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- ・ 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、弁護士等外部専門家を交えながら解決を図ることがございます。
- ・ カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約解除、又は中止させていただくこともございます。契約解除・中止をさせていただく場合は、30 日以上の猶予をもって契約解除・中止とさせていただきます。
- ・ カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力及び反社会的勢力を背景とした又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は、警察等関係機関との連携を図り、断固たる対応を行わせていただきます。

5 お客様等に対するお願い

上記に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、お客様等と職員の間で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。

そこで、三恵会の職員はもとより、お客様等の皆様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ ハラスメント行為に加担しないこと
- ・ 他者に敬意をもって行動すること
- ・ すべての法令を遵守すること

今後も、お客様等と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力してまいりたいと考えておりますので、引き続きご理解とご協力くださいますようお願いいたします。

本行動指針は、2025年10月1日に策定し、同日より施行する。

