

カスタマーハラスメントに対する行動方針

社会福祉法人みその福祉会

理事長 坂本 寛

【目的】

社会福祉法人みその福祉会（以下「みその福祉会」という。）の理念や基本方針を実現するためには、ご利用者やそのご家族並びに取引先の皆様（以下「お客様」という。）の協力関係が必須であると考えております。事業者とお客様がお互いに信頼しあい、職員も安心して気持ちよく働くことができれば、結果としてお客様の満足度向上につながると考えます。この指針は、それらを実現するためにお客様にもご協力いただきたいことをお伝えすることを目的として作成させていただきました。

【カスタマーハラスメントについて】

お客様であるご利用者やそのご家族並びに取引先からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）は、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

みその福祉会といたしましては、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えており、法的には、労働契約法第5条において「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されており、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

（※介護拒否による抵抗等についてはカスタマーハラスメントと分けて捉えます）

【対象となる行為】

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、この指針におけるカスタマーハラスメントの例を以下に示します。

（※あくまでも例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません）

1. 時間拘束型

長時間に渡り職員を拘束する、居座りをする、電話を続ける。

2. リピート型

理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を強要してくる。

3. 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言や人格の否定、名誉を棄損する発言をする。

4. 暴力型

殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為をする。

5. 威嚇・脅迫型

脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為を行う。

6. 権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしてしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

7. 事業所外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、職場外の場所に職員を呼びつける。

8. SNS／インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を棄損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

9. セクシャルハラスメント型

職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談も含め性的な内容の発言を行う。

【カスタマーハラスメントへの対応】

《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。
- ・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。

《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させていただく場合があります。また、録音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いたします。

- ・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、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ります。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービスの提供をお断り、または中止させていただく場合もあります。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。

【お客様へのお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、お客様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。今後も質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。