

カスタマーハラスメントに対する行動指針

第1 目的

社会福祉法人平和会（以下「法人」という）の基本理念の実現に向けては、法人とご利用者ご本人やそのご家族を始めとする関係機関の皆様、地域の皆様との協力関係が欠かせません。

ご利用者を始め、皆様との円滑な協力関係を保っていくためには、お互いの信頼の下で目的を共有することが大切であり、その結果としてご本人やそのご家族の満足度も向上し、課題の解決につながるものと考えます。

この行動指針は、そうした信頼に基づく協力関係を保つためのものであるとともに、いわゆる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整えるべき法人の義務（労働契約法第5条）を全うするための指針にもなります。

お互いを尊重できる円滑な協力関係の維持に向け、法人の提供する様々な支援サービス等のご利用者やご家族の皆様を始めとする関係者の皆様にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えするとともに、禁止行為を明示することで抑止効果を期待してこの行動指針を作成しました。

第2 カスタマーハラスメントの行為

ご利用者やそのご家族、取引先等からの暴言、暴力、悪質なクレーム等の迷惑行為は、いわゆる『ハラスメント』に当たります。働く人を傷つけるだけでなく、相談・支援サービス等の事業継続にも悪影響を及ぼし、無用に互いの不利益を生む行為になります。

相互の信頼に基づく円滑な協力関係を保つために、以下に例示する法人職員に対する行為は、事業所窓口での対応に限らず、電話やインターネット等における行為も含め、お控えいただきますようお願い申し上げます。

(1) 暴力・暴言行為等

・職員に対する暴力、暴言、誹謗中傷

(大声を出す、人格・尊厳を傷つける、個人を侮辱するような言動)

- ・職員に対する威圧、脅迫
- ・職員に対するストーカー行為
(頻繁な電話やメール、その他SNSメッセージ等の送信を含む)

※これらの行為は刑法にも該当する恐れがあります。

(2) 妥当性を欠く過剰又は不合理な要求

- ・土下座など合理的理由のない謝罪要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供や金品による補償等の要求
- ・職員の解雇、降格処分等、法人内部の懲戒処分等の要求

(3) 職員の拘束

- ・電話対応や窓口における合理的理由のない長時間にわたる職員の拘束
- ・合理的理由のない事業所以外への呼び出し

(4) セクシャル・ハラスメント

- ・必要もなく職員の手や腕など身体の一部に触れるなど、職員が嫌がる性的な行為

なお、上記はあくまで例示であり、個別の行為については状況等に応じて、その都度、警察・自治体その他関係者等と協議し、法人において判断させていただきます。

第3 カスタマーハラスメントへの対応

1 法人内対応

(1) 研修体系の充実

事案の発生に備え、管理職をはじめ、職員がカスタマーハラスメントに関する知識や対処法を習得するための研修等取組みを実施します。

(2) 相談窓口の設置

職員からの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。

(3) 被害にあった職員へのケア体制

被害にあった職員への心身へのケアを最優先とし、当該事案については担当者を変更する等、迅速な対応を図ります。

(4) 事案発生時の事業所及び法人本部の対応体制

当該事業所と法人本部が連携し対応します。

2 法人外対応

(1) 合理的かつ理性的な対応

ハラスメントに屈することなく、合理的で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。

(2) 録音の利用

カスタマーハラスメントに関して、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を一部録音させていただく場合がございます。また、その録音内容につきましては、当該事案の課題解決のため利用させていただく場合がございます。

あらかじめご了承下さい。

(3) 弁護士等外部専門家の登用

カスタマーハラスメントに関しては、必要に応じて弁護士等適切な外部専門家を加え、解決を図る場合がございます。

(4) 契約の履行中止・解約

カスタマーハラスメントが行われた場合は、各種相談-その他支援サービスの提供等について以降のご利用を中止(中断)又はお断りをさせていただく場合がございます。

(5) 警察等関係機関との連携

反社会的勢力による不当又は不法な圧力である場合には、断固たる対応を図るものとし、必要に応じて警察等の関係機関との連携を図り、解決に当たります。

第4 お客様へのお願い

これまでも既に多くのご利用者の皆様、関係者の皆様には、法令や事業所の利用規則等を遵守していただいています。本当にありがとうございます。

法人としましても、今後とも職員の心身の安全を確保し、皆様と良好な関係の下でサービスの提供等に努めてまいります。

また、重ねてのお願い、改めての確認となり恐縮ではございますが、

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

以上3点につきまして、引き続きご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年2月1日

社会福祉法人 平和会

参 考

労働契約法

第5条（労働者の安全への配慮）

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。