

社会福祉法人 あがた福祉の会

カスタマーハラスメントに対する行動方針

1 【基本方針】

社会福祉法人あがた福祉の会（以下、「法人」という。）の理念を実現するためには、法人とご利用者、その家族、関連事業者、取引業者（以下「関係者の皆様」という。）との信頼関係、協力関係が必須であると考えております。法人の職員が、関係者の皆様との信頼関係、協力関係の中で日々気持ちよく働くことが出来れば、結果として関係者の皆様の満足向上につながり、もしトラブルがあったとしても、円滑に課題解決に結びついていくものと考えております。

一方、関係者の皆様からの社会通念上不相当な要求や言動で、それが職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものであった場合、その行為は職場環境の悪化を招くこととなります。

法人は、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、関係者の皆様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。職員が関係者の皆様からこれらの行為を受けた場合は、当該職員や当該行為を目撃した職員が上司に報告、相談することとし、相談があった際には、組織的な対応を行います。

2 【カスタマーハラスメントについて】

関係者の皆様からの暴言や暴力、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」報告書において言及されているハラスメント行為となります。

労働契約法第5条における「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出来るよう、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があります。

以上のことから、カスタマーハラスメントから職員を守り、すべての職員が気持ちよく働ける環境を提供する義務が法人にはあると考えております。

3 【カスタマーハラスメントについて】

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、下記について想定しております。なお、下記の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

(1) 関係者の皆様からの職員に対する暴力・暴言、セクシャルハラスメント等

ア 身体的暴力（物を投げる、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）

イ 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）

ウ セクシャルハラスメント（必要もなく手を握る、胸や尻や陰部を触る、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ことなど）

エ その他の行為

（ア）職員個人に対する誹謗中傷（インターネット、SNS 上でのものを含む）

（イ）職員個人に対する威迫、脅迫

（ウ）職員個人の人格を否定したり、侮辱する発言

(2) 関係者の皆様からの過剰又は不合理な要求

- ア 合理的理由のない謝罪の要求
 - イ 職員に対する解雇等の法人内処罰の要求
 - ウ 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
- (3) 関係者の皆様からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ア 合理的理由のない長時間の拘束
 - イ 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
- (4) 関係者の皆様からのその他のハラスメント行為
- ア 関係者の皆様からのプライバシー侵害行為
 - イ 関係者の皆様からのその他各種ハラスメント

4 【カスタマーハラスメントへの対応】

- (1) 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研修等を実施します。
- (2) 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) カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを、優先的に努めます。
- (4) 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ます。
- (5) 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録音させていただく場合があります。なお、その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するだけに利用させていただきます。
- (6) カスタマーハラスメントが行われた場合には、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ることがあります。
- (7) カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用をお断り、又は中止

させていただく場合があります。

- (8) 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又は不法な圧力である場合は、対応を行う中で必要に応じて警察等関連機関との連携を図り対応します。

附則

この指針は、令和6年11月1日から施行する。