

社会福祉法人 長岡東山福社会

カスタマーハラスメントに対する行動指針

社会福祉法人長岡東山福社会（以下「法人」という。）の理念や方針を実現するためには、法人とご利用者やそのご家族並びに関係機関や取引先の皆様（以下「関係者の皆様」という。）の協力関係が必須であると考えております。そして、法人とご利用者や関係者の皆様がお互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことができれば、結果として皆様の満足度向上及び課題解決につながるはずです。この行動指針はそれらの実現のために、皆様に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するものです。

【カスタマーハラスメントについて】

ご利用者や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」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

法人では、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。

【対象となる行為】

労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）が定義するハラスメントの定義を参考に記載

(1) 時間拘束型

長時間にわたり、顧客等が従業員を拘束する。居座りをする、長時間電話を続ける。

(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や名誉を棄損する発言をする。

(4) 暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

(5) 威嚇・脅迫型

脅迫的な発言をする、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、職場外である関連機関の皆様の自宅や事業所、特定の場所等に呼びつける。

(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毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

(9) セクシュアルハラスメント型

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、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

【カスタマーハラスメントへの法人の対応】

《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いたします。
- ・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、行政等や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、利用をお断りまたは中止させていただく場合があります。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、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させていただきます。

附則（令和6年12月25日）

この行動指針は、令和7年1月1日から施行する。