

カスタマーハラスメントに対する行動指針

1. 目的

社会福祉法人三幸福社会（以下「三幸福社会」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である三幸福社会とご利用者やそのご家族並びに関係先の皆様（以下「ご利用者等」という）のご協力が欠かせません。そして、事業者とご利用者等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、結果としてご利用者等の満足度の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定めることといたします。

2. カスタマーハラスメントと安全配慮義務について

ご利用者等からの暴言や暴力・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、ハラスメント行為となります。

また労働契約法第5条において、使用者は、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おり、三幸福社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気持ちよく働ける労働環境を提供する義務があります。

3. 対象となる行為

「ご利用者等の要求の内容が妥当性を欠く場合」や「要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当な言動」を指し、以下のようなものが想定されますが、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) ご利用者等による法人又は職員に対する暴力、暴言やストーカー行為

- ・暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面を含む）
- ・威迫、脅迫
- ・限度を超えた回数の接触（電話、メール、SNSや第三者を介した一切を含む）
- ・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

(2) ご利用者等による法人または職員に対す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、契約内容以外のサービスおよび法令違反となるサービス提供の要求

(3) ご利用者等による職員に対する合理的範囲を超える時間的や場所的拘束

- ・合理的な理由のない長時間の拘束
- ・合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し

(4) ご利用者等による職員に対するその他ハラスメント行為

- ・ご利用者等によるプライバシー侵害行為
- ・ご利用者等によるセクシュアルハラスメント
- ・ご利用者等によるその他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。
- ・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させていただく場合がございます。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、三幸福社会の顧問弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図らせていただきます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約解除または中止させていただくこともございます。契約解除または中止をさせていただく場合はその内容を検討し、30日以上の予告期間をもって契約解除または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、反社会的勢力および反社会勢力を背景としたまた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. さいごに

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントと安全配慮義務について」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者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。

今後も、ご利用者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いきたいと考えておりますので、引き続きご協力くださいますようお願いいたします。

2024年1月19日
社会福祉法人三幸福社会