

## カスタマーハラスメントに対する対応指針

### 【目的】

社会福祉法人人間東部福祉会（以下「福祉会」という。）は、「利用者が、個人の尊厳を保持しつつ、心身ともに健やかに育成され、又はその有する能力に応じ自立した日常生活を地域社会において営むことができるよう支援することを目的」としています。

その実現のためには、事業者である福祉会と、ご利用者及びそのご家族様とが、お互いに信頼し、尊重しあう関係にあることが重要です。

このカスタマーハラスメントに対する行動指針は、こうした良好な関係を維持するために定めるものです。

### 【カスタマーハラスメントについて】

ご利用者（ご利用者のご家族、ご利用者の関係者を含む。以下同じ）や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、ハラスメント行為となります。

労働契約法第5条において規定されているとおり、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、福祉会は、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。

### 【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、対象となる行為として下記の事例を想定しています。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

#### 《ご利用者による暴力・暴言・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
- ・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

#### 《ご利用者による過剰または不合理な要求》

- ・理由の合理性および手段の相当性を欠く、謝罪の要求
- ・理由の合理性および手段の相当性を欠く、職員の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、および法令違反となるサービス提供の要求
- ・理由の合理性を欠く、金銭・物品等の要求
- 《ご利用者による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》
- ・理由の合理性を欠く長時間の拘束
- ・理由の合理性を欠く事業所以外の場所への呼び出し
- 《ご利用者によるその他ハラスメント行為》
- ・ご利用者によるプライバシー侵害行為
- ・ご利用者によるセクシュアルハラスメント
- ・ご利用者によるその他各種のハラスメント

### 【カスタマーハラスメントへの対応】

#### 《法人内対応》

- ・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の被害にあった職員のケアを行います。
- ・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発生時の対応体制を構築します。
- ・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、電話や会話の相談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、当該お客様との施設利用契約の解除・解約をさせていただく場合があります。解除・解約の時期については、ハラスメントの態様・程度により適宜判断させていただきます。

#### 《法人外対応》

- ・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ることがあります。
- ・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、警察等関係機関と連携を図り、断固たる対応を行わせていただきます。

### 【結語】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者と職員の間で良好な関係を築くためにこ

の指針を制定しました。

今後も、ご利用者と職員とのより良い関係を構築することにより、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、引き続きご協力の程  
お願い申し上げます。

令和6年4月1日  
社会福祉法人人間東部福祉会