

# カスタマーハラスメントに関する行動指針

令和4年10月15日

社会福祉法人下諏訪町社会福祉協議会

## 1. 目的

社会福祉法人下諏訪町社会福祉協議会（以下「法人」という）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である法人と利用者であるご本人やご家族、並びに取引先の皆さま（以下「利用者等」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、法人と利用者等が互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことができれば、結果として利用者等の満足度向上及び課題解決につながるはずです。この指針は、それらを実現するために利用者等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ことを目的として作成いたしました。

## 2. カスタマーハラスメントについて

顧客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、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。

法人といたしましては、カスタマーハラスメントから職員を守り、すべ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ます。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。」と規定されているとおり、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。

## 3. 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、下記について想定しております。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ございません。

### (1) 利用者等による暴力・暴言

- ① 個人に対する暴力・暴言・誹謗中傷（インターネット、SNS上でのものも含む）

- ② 個人に対する威迫・脅迫
- ③ 個人の人格を否定する発言
- ④ 個人を侮辱する発言

(2) 利用者等による過剰または不合理な要求

- ① 合理的理由のない謝罪、土下座等の要求
- ② 法人職員に対する解雇等の法人内処罰の要求
- ③ 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

(3) 利用者等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- ① 合理的理由のない長時間の拘束
- ② 合理的理由のない複数回の電話、メール、来訪、自宅等への呼び出し
- ③ 合理的理由のない利用者宅、法人事務所以外の場所への呼び出し

(4) 利用者等によるその他ハラスメント行為

- ① 利用者等によるプライバシー侵害行為
- ② 利用者等によるセクシュアルハラスメント
- ③ 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法人としての対応

(1) 法人内対応

- ① カスタマーハラスメントの発生に備え、法人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最優先に努めます。
- ④ カスタマーハラスメントの発生時の対応体制を構築します。

(2) 法人外対応

- ① 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。
- ② カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用契約やお取引等をお断り、または中止させていただくことがあります。

## 5、利用者等に対するお願い

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利用者等と職員の対等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。そこで、利用者等には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ① ハラスメント行為を行うまたは加担をしないこと
- ② 他者に敬意をもって行動すること
- ③ すべての法令を遵守すること