カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目　的】

社会福祉法人双友会（以下「双友会」という）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である双友会とお客様であるご利用者様やそのご家族並びに取引先の皆様の協力関係が必須であると考えております。そして、事業者とお客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、結果としてお客様の満足度向上及び課題解決にもつながるはずです。この指針は、それらを実現するために、お客様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させていただきました。

【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。

双友会といたしましては、カスタマーハラスメントから職員を守り、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。

【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。

≪顧客による暴力・暴言・ストーカー行為≫

・個人に対する暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、ＳＮＳ上での文面を含む）
・個人に対する威迫、脅迫
・個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにＳＮＳのメッセージ送信を含む）

・個人の人格を否定する発言
・個人を侮辱する発言

≪顧客によ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
・双友会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提供の要求

≪顧客による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束≫
・合理的な理由のない長時間の拘束
・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

≪顧客によるその他ハラスメント行為≫
・顧客によるプライバシー侵害行為
・顧客によるセクシャルハラスメント
・顧客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≫
・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。
　　社会福祉法人双友会 総合施設長　　小西　豪志
　　社会福祉法人双友会 居宅介護支援事業所　　府内　大知
・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知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、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ございます。

・カスタマーハラスメントが行われた場合は、お取引をお断り、または中止させていただくこともございます。

・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。

【お客様に対するお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、お客様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、お客様には以下の事項をお願いできればと考えております。

・ハラスメント行為に加担しないこと
・他社に敬意を持って行動すること
・すべての法令を遵守すること

多くのお客様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、お客様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、引き続きご協力お願いいたします。

令和８年４月１日

社会福祉法人　双友会　つつじ山荘