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　福島福祉施設協会

【目的】

社会福祉法人福島福祉施設協会（以下「本会」という。）は、「人とともに地域とともにいきいきと　～ふだんのくらしのしあわせ～」を基本理念に掲げ、職員一同が日々の業務に取り組んでおります。

本会の基本理念を実現するためには、本会とご利用者、そのご家族、関連事業所や取引業者（以下「関係者の皆様」という。）との協力関係が必須であると考えております。本会と関係者の皆様がお互いに信頼しあい、本会職員（以下「職員」という。）が安心し気持ちよく働くことができれば、結果として関係者の皆様の満足度向上や課題の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関係者の皆様に、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いたします。

【カスタマーハラスメントについて】

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、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、「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安心して働くことのできる環境を提供する義務があります。

【対象となる行為】

この指針におけるカスタマーハラスメントの対象となる行為は、労働施策総合推進法が定義するハラスメントの定義を基準とし、以下のような関係者の皆様の言動を想定しております。なお、記載されているものは例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

≪関係者の皆様による職員に対しての暴力・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 上でのものも含む）
・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

≪関係者の皆様による職員に対しての過剰または不合理な要求≫

・合理的理由のない謝罪の要求
・解雇等の本会内処罰の要求
・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

≪関係者の皆様による職員に対しての合理的範囲を超える時間的・場所的拘束≫

・合理的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

≪関係者の皆様による職員に対してのその他ハラスメント行為≫

・プライバシーの侵害行為
・セクシュアルハラスメント
・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】

≪本会内での対応≫

・カスタマーハラスメントの発生に備え、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。

≪本会外での対応≫

・カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的で理性的な話し合いを求め、よりよ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、その内容は当該カスタマーハラスメントの解決のために利用します。
・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、契約の解除や取引を中止することがあります。
・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します。

【関係者の皆様に対するお願い】

職員の心身の安全を確保し、関係者の皆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。

多くの関係者の皆様は、上記に該当するような事案はなく、施設をご利用いただいておりますが、今後も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。

制定　令和 5 年 10 月 1 日