

【カスタマーハラスメントに対する行動指針】

【目的】

社会福祉法人さつき福社会（以下「当法人」という。）の理念や基本方針を実現するためには、当法人とお客様である利用者やそのご家族並びに取引先業者（以下「関係者の皆様」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、当法人と関係者の皆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、結果として皆様の満足度向上及び課題解決につながると考えております。

この指針は、それらを実現するために、関係者の皆様にもご協力いただき、知っておいていただきたいことについて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】

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、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。

当法人は、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、下記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ので、ご理解のほどお願い申し上げます。

(1) 関係者の皆様からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等

■職員個人に対する暴力・暴言・セクシャルハラスメント等

〈具体的行為〉

- ①身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

②精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）

③セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど）

④その他の行為

ア 職員個人に対する誹謗中傷（インターネット、SNS上でのものを含む）

イ 職員個人に対する威迫、脅迫

ウ 職員個人の人格を否定する発言

エ 職員個人を侮辱する発言

(2) 関係者の皆様からの過剰または不合理な要求

①合理的理由のない謝罪の要求

②当法人職員に関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) 関係者の皆様からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

①合理的な理由のない長時間の拘束

②合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

(4) 関係者の皆様からのその他ハラスメント行為

①プライバシー侵害行為

②セクシャルハラスメント

③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】

(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) 関係者の皆様への対応

▷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、顧問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、サービスの提供等をお断り、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、反社会的勢力および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、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。

【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が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、皆様には下記の事項をお願い申し上げます。

- ハラスメント行為に加担しないこと
- 他者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

多くの皆様には既に上記事項を遵守して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、サービス提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願い申し上げます。

令和8年7月1日
社会福祉法人 さつき福祉会