

# 社会福祉法人なごみ会 カスタマーハラスメント対策指針 (2023.5 策定)

## 1. 目的

社会福祉法人なごみ会の理念や接遇基準を実現し、質の高いサービスを提供するためには、ご利用者及びそのご家族並びに取引先の皆様（以下「ご利用者等」という）との信頼関係をもとに良好な関係を構築・維持し、職員が心身ともに健康に働くことが重要です。

この指針は、それらを実現するために定めます。

## 2. カスタマーハラスメントについて

ご利用者等からの暴言や暴力・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、なごみ会は、カスタマーハラスメントから職員を守る義務があります。

## 3. 対象となる行為（認知症等の疾病による行為は除く）

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。

### ①ご利用者等による暴力・暴言・ストーカー行為

- (1)個人に対する暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面を含む）
- (2)個人に対する威迫、脅迫
- (3)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）
- (4)個人の人格を否定する発言
- (5)個人を侮辱する発言

### ②ご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の要求
- (2)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、および法令違反となるサービス提供の要求

③ご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ご利用者等によるその他ハラスメント行為

- (1)ご利用者等によるプライバシー侵害行為
- (2)ご利用者等によるセクシュアルハラスメント
- (3)ご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、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。
- (2)カスタマーハラスメントに関する相談窓口は各施設長とします。
- (3)カスタマーハラスメントの被害にあった職員をケアします。

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する場合があります。また、録音内容は、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。
- (3)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。
- (4)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、契約解除、または中止いたします。
- (5)カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力および反社会勢力を背景とした場合、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、警察等関係機関との連携を図り、断固たる対応を行います。