カスタマーハラスメントに対する行動指針

目的

社会福祉法人由起会は良質な福祉サービスを提供するためには、法人とご利用者、そのご家族及び関係事業者（以下「関係者の皆さま」という。）との協力関係が必須であると考えております。そして、法人事業所と関係者の皆さまが互いに信頼し合うことで、結果として関係者の皆さまの満足度向上につながると考えております。
この指針は、これらを実現するために、関係者の皆さまにもご協力いただきたいこと、ご理解いただきたいことを取りまとめたものです。

カスタマーハラスメントについて

関係者の皆さまからの暴言や暴力・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、厚生労働省が作成した「働き方改革実行計画」に基づき、職場のパワーハラスメント防止対策として対応が求められているハラスメント行為となります。
法人としましては、「カスタマーハラスメント」から職員を守り、全ての職員が気持ちよく働くことができる環境を提供する義務があると考えております。法的にも、労働契約法により「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

この指針におけるカスタマーハラスメントの例を以下に示します（あくまでも例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません）。

1. 時間拘束型
   長時間に渡り職員を拘束する、居座りをする、電話を続ける。
2. リピート型
   理不尽な要望について繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。
3. 暴言型
   大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言や人格の否定、名誉を棄損する発言をする。
4. 暴力型
   殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為をする。
5. 威嚇・脅迫型
   脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近するといった、職員を怖がらせるような行為をする。
6. 権威型
   正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、断っても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。
7. 事業所外拘束型
   クレームの詳細が分からない状態で、職場外の場所に職員を呼びつける。
8. ＳＮＳ／インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を棄損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

9. セクシャルハラスメント型

職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な内容の発言をする。

カスタマーハラスメントへの対応

法人の対応

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整えます。

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、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。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あります。

カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービスの提供をお断り、または中止させていただく場合もあります。

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させていただきます。

令和 8 年 10 月 1 日

社会福祉法人　由起会

理事長　品川一博