

## 社会福祉法人芳春会 カスタマーハラスメントに対する行動指針

### 【目的】

社会福祉法人芳春会（以下「芳春会」という。）の理念や基本方針を実現するために、ご利用者様へのより良いサービスを提供することはもとより、ご利用者様やそのご家族並びに取引先の皆様と良好な関係の構築が必須であると考えます。

そして、芳春会とご利用者様やそのご家族並びに取引先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、結果としてご利用者様の満足向上及び課題解決につながると考えます。

この指針は、それらを実現するために、ご利用者様やそのご家族並びに取引先の皆様にもご協力いただきたいことをお伝えすることを目的としています。

### 【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。

芳春会では、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います。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

（※介護拒否による抵抗等についてはカスタマーハラスメントと分けて取り扱います。）

《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
- ・芳春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
- ・顧客によるセクシュアルハラスメント
- ・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。
- ・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いたします。
- ・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ります。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用等をお断りさせていただくことがあります。
- ・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いたします。

**【ご利用者様やそのご家族並びに取引先の皆様へのお願い】**

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、芳春会職員の心身の安全を確保し、ご利用者様やそのご家族並びに取引先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。

そこで、以下の事項についてご協力をお願いいたします。

- ・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。

多くのご利用者様やそのご家族並びに取引先の皆様には、既に上記事項を遵守していただいておりますが、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、引き続きご協力をお願いいたします。