

## カスタマーハラスメントに対する行動指針

### 【目的】

社会福祉法人擁童協会（以下、「法人」という。）の理念や方針を実現するためには、法人とサービス利用者、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）との信頼関係、協力関係が必須であると考えております。事業者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、結果として関係者の皆様の満足度向上及び課題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、関係者の皆様にも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」報告書において言及されているハラスメント行為となります。

労働契約法第5条における「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ぬという安全配慮義務があります。

以上のことから、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ける環境を提供する義務が法人にはあると考えております。

### 【カスタマーハラスメントの対象となる行為】

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、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ございません。

#### 《暴力・暴言、セクシャルハラスメント等》

- ア 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）
- イ 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）
- ウ 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)

エ その他の行為

- ・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）
- ・職員個人に対する威迫、脅迫
- ・職員個人の人格を否定する発言・侮辱する発言

《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

《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

《その他ハラスメント行為》

- ・プライバシー侵害行為
- ・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】

- ・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研修等を実施します。
- ・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に屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求めます。
- ・カスタマーハラスメントに関して、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・録画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、外部機関である警察、弁護士等と連携をとり適切に対処します。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用・取引をお断り、または中止させていただきます。
- ・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、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。そこで、関係者の皆様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・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

多くの関係者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、関係者の皆様と職員との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。

令和6年12月1日  
社会福祉法人 擁童協会