

カスタマーハラスメントに関する基本方針

社会福祉法人芳醇会は、基本理念「こころとこころのかけはしのとなり、地域の社会福祉の発展に寄与する」の実現を最大のミッションとして、役職員一同が日々業務に取り組んでいます。そして、このミッションの実現には、ご利用者様やご家族並びにお取引先の皆様のご協力が欠かせません。当法人とご利用者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度向上につながるものと考えています。

そうしたなか、近年において顧客や取引先からの身体的・精神的暴言や暴力・悪質なクレーム、セクシャルハラスメントなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）が社会問題となっています。事業主は、労働契約法第5条において「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。即ち、当法人の大切な職員をカスタマーハラスメントから守り、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ます。

この「カスタマーハラスメントに関する基本方針」は、カスタマーハラスメント防止に関してご利用者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し、ご利用者様、ご家族、職員、地域社会が共栄できる環境を整備するために策定しました。当法人としましては、ご利用者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、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【カスタマーハラスメント対象行為】

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、次の通り想定しております。なお、次の記載は例示であり、これらに類似する行為も含まれます。

《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
- ・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】

- ・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、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、利用をお断り、または中止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します。

令和5年10月1日
社会福祉法人 芳醇会