

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人みつみ福祉会（以下「当法人」という。）は、当法人の理念や基本方針を実現するため、利用者様やご家族、取引先の皆様（以下「関係者の皆様」という。）と協力が不可欠であると考えています。関係者の皆様と法人が信頼し合い、職員が安心して働く環境が整えば、結果としてサービスの質が向上し、関係者の皆様の満足度向上につながると考えています。本方針は、このような環境を実現するために、関係者の皆様にもご理解とご協力をお願いする目的で策定しました。

【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、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、「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、当法人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（暴行・傷害）」「精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）」「人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視）」「過大な要求（業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害）」「過小な要求（業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと）」「個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）」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ありません。

«関係者の皆様による暴力・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

«関係者の皆様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
- ・当法人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、および法令違反となるサービス提供の要求

«関係者の皆様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

«関係者の皆様によるその他ハラスメント行為»

- ・関係者の皆様によるプライバシー侵害行為
- ・関係者の皆様によるセクシュアルハラスメント
- ・関係者の皆様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は総合相談センター「ゆう」とし、その責任者は人事担当部長とします。
- ・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。

«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ございます。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ございます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービス提供をお断り、または中止させていただくこともあります。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力および反社会勢力を背景とした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、断固たる対応を行わせていただきます。

【関係者の皆様へのお願い】

本指針は、職員の安全を確保し、関係者の皆様と職員が対等で良好な関係を築くために制定しました。関係者の皆様には、以下の点をお願い申し上げます。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・法令を遵守すること

多くの関係者の皆様には、すでにこれらを遵守いただいておりますが、本指針を機に、さらに良好な関係を築き、より質の高いサービスの提供に努めてまいります。今後ともご理解とご協力をお願いいたします。

令和7年12月11日
社会福祉法人みつみ福祉会
理事長 吉見 直人