

社会福祉法人 炉暖会 カスタマーハラスメント指針

【目的】

社会福祉法人炉暖会（以下「炉暖会」という。）の理念を実現するためには、事業者である炉暖会とご利用者様やそのご家族（以下「利用者様」という）の皆様のご協力が重要な要素であります。そして、事業者と利用者様がお互いに信頼しあい、職員も安心して働くことができれば、結果として利用者様の満足度の向上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定めることといたします。

【カスタマーハラスメントについて】

「顧客等のクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現させるための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」

利用者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 条は、使用者が労働者の生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をすることを定めています。

使用者は、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おり、炉暖会は、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に安心して気持ちよく働ける労働環境を提供する義務があります。

【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。

《利用者様による暴力・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

《利用者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
- ・炉暖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、および法令違反となるサービス提供の要求

《利用者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

《利用者様によるその他ハラスメント行為》

- ・利用者様によるプライバシー侵害行為
- ・利用者様によるセクシュアルハラスメント
- ・利用者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、契約解除、または中止させていただくこともございます。

契約解除・中止をさせていただく場合はその内容を検討し、30 日以上の猶予をもって契約解除・中止と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。

【結語】

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、利用者様と職員の間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。

今後も、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、引き続きご協力くださいますようお願いいたします。

令和7年4月1日

社会福祉法人 炉暖会