

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人比内ふくし会（以下「比内ふくし会」という。）は、理念や経営・運営方針を実現するため、利用者・入居者様やそのご家族、関連事業者や取引先の皆様、地域の皆様（以下「関係者の皆様」という。）に対し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することと考えます。

そして、比内ふくし会と関係者の皆様が互いに信頼し合い、職員も気持ち良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の向上につながり、もしトラブルが発生しても円滑な課題解決に繋がると考えています。

この行動指針は、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」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

比内ふくし会といたしましては、労働契約法第5条にある「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。」の規定を遵守し、職員を危険から保護するよう配慮する、心身の健康の面に配慮するという安全配慮義務を負っていることから、関係者の皆様からの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あると考えています。

【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ハラスメント「身体的な行動」「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」等に則り、下記のものを想定しております。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限るという趣旨ではありません。

また、カスタマーハラスメントに相当する行為が、比内ふくし会が設置する施設・事業所に対してなされた場合にも、比内ふくし会へのハラスメントとして対応させていただきます。

《関係者の皆様からによる暴力・暴言、セクシュアルハラスメント等》

・職員個人に対する暴力・暴言・セクシュアルハラスメント等

具体的行為

- 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 セクシュアルハラスメント（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 ・職員個人を侮辱する発言

・職員個人に対する暴力・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
- ・比内ふくし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

《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の侵害行為
- ・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するとともに、相談担当者を配置します。
- ・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、サービスの提供等をお断り、または中止させていただくこともございます。
- ・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、弁護士等の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させていただきます。

【関係者の皆様に対するお願い】

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、この行動指針を制定しました。そこで、関係者の皆様には以下の事項をご確認願えればと考えています。

- ・ハラスメント行為を行わない、加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・全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、引き続きご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日

社会福祉法人比内ふくし会
理事長 千葉弘樹