令和 6 年 12 月 1 日

社会福祉法人　敬老園

カスタマーハラスメントに対する方針

【はじめに】

社会福祉法人 敬老園は、ご利用者、その家族、関係する事業者等の関係者（以下「関係者様」という）とのお互いによる誠実な対応に基づき、良好な信頼関係、協力関係のなかで、事業運営を行う事が出来ると考えております。

そのためには法人職員が心身ともに健康で安心して働ける環境が必須であり、その結果として関係者様の満足度の向上や、課題解決にもつながると考えております。

一方で、関係者様からの常識の範囲を超えた要求や、職員の人格を否定する言動、暴力、ハラスメント等により、職員の尊厳を傷つけることとなった場合、職場環境等の悪化を招くと考えております。

当法人は職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動があった場合、関係者様に誠意をもって接しつつも毅然とした態度で対応を取ることといたします。

【カスタマーハラスメントについて】

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」においては、『企業や業界により顧客等への対応方法・基準が異なる事が想定されるため、カスタマーハラスメントを明確に定義することは難しい』としつつも、『顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・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』といったものがカスタマーハラスメントに該当すると述べられています。この考えに基づき当法人としては以下の様な行為をカスタマーハラスメントとして想定し、例示をしておりますが、これらは一例でありこれに限られるという趣旨ではございません。

【対象となる行為】

≪関係者様からの暴力、暴言、ハラスメント等≫

・職員個人に対する暴力・暴言・セクシャルハラスメント等

具体的行為

ア　身体的な攻撃（ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体を使っての危害を及ぼす行為）

イ　精神的な攻撃（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（必要もなく体を触る、抱きしめる、つきまとう等の性的な言動、サービス提供と無関係な行為、((下半身を見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をする等)）に該当する行為）

≪関係者様からの過剰な要求または不合理な要求、拘束、その他の行為≫

・社会通念上不相当と考えられる謝罪の要求、サービスの要求等
・職員に関する解雇等、法人内処罰の要求
・合理的な理由のない長時間の拘束及び事業所以外の場所への呼び出し
・職員個人への誹謗中傷（インターネット、ＳＮＳ上でのものを含む)、威圧、脅迫等
・職員のプライバシーを侵害する行為、人格を否定する言動 、侮辱、差別的な言動
・その他各種のハラスメント行為

【カスタマーハラスメントへの対応】

・相談窓口の設置等、法人内体制の整備及び職員向けの研修
・カスタマーハラスメント事案における電話や会話の内容の録音
・必要に応じて弁護士等適切な外部専門家との連携、状況に応じたご利用のお断り、または中止
・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、警察等関係機関との連携を図り対応します。