

社会福祉法人 神港園

カスタマーハラスメントに対する行動指針

目的

顧客や取引先からの暴言や暴力・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、職場におけるハラスメント行為の一種です。

法的には、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。」と規定されており、

神港園は、全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供するため、カスタマーハラスメントから職員を守ります。

この指針は、これを実現するために、ご利用者またはそのご家族の方々等にご協力いただきたいことをお伝えすることを目的としています。

対象となる行為

労働施策総合推進法では 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」が定義されており、顧客が行った場合にカスタマーハラスメントに該当する行為を以下に例示いたします。

（※記載例のみに限りませんが、介護拒否による抵抗等についてはカスタマーハラスメントと分けて取り扱います。）

≪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）、脅迫、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）、人格を否定する発言、侮辱

≪過剰または不合理な要求≫

- ・ 合理的理由のない謝罪の要求、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

≪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、呼び出し

≪その他ハラスメント行為≫

- ・ プライバシー侵害行為、セクシュアルハラスメント 他

ご利用者またはそのご家族の方々等へのお願い

皆様方との良好な関係の基で、職員の心身の安全を守るため、以下のご協力をお願いいたします。

- ・ ハラスメント行為に加担しないこと
- ・ 他者に敬意を持って行動すること
- ・ すべての法令を遵守すること

多くのご利用者またはそのご家族等の方々には、既に上記事項を遵守していただいておりますが、より良い関係の構築と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、引き続きのご協力をお願いいたします。

カスタマーハラスメントへの対応

《法人内対応》

- ・ 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。
- ・ 相談窓口を設置するとともに、組織的な対応体制を構築し、複数担当者による対応を基本とします。
- ・ 組織として被害にあった職員のケアに努めます。

《法人外対応》

- ・ 合理的及び理性的な話し合いを求め、顧客とのより良い関係構築に努めます。
- ・ 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。
(録音内容は、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用いたします。)
- ・ 必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えて解決を図ります。
- ・ カスタマーハラスメントがあったと判断した場合は、ご利用等をお断りさせていただくことがあります。
- ・ 不当または不法な圧力には、警察等関係機関との連携を図り、法的措置を含む断固たる対応を行います。

社会福祉法人 神 港 園
理事長 高 谷 明