

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人愛護会（以下「愛護会」という。）の基本理念・信条および福祉事業の基本方針を実現するためには、事業者である愛護会とご利用者様やそのご家族ならびに取引先の皆様の協力関係が必須であると考えております。愛護会とお客様がお互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことができれば、結果としてお客様の満足度向上・課題解決に繋がります。この指針は、それらを実現するために、お客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しました。

【カスタマーハラスメントについて】

お客様であるご利用者様やそのご家族ならびに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、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に開催された「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。愛護会としては、カスタマーハラスメントから職員を守り、すべての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えており、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。」と規定されているとおり、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】

この指針におけるカスタマーハラスメントの対象となる行為については、以下の通り整理しております。あくまでも例示であり、これに限られるということではありません。

1. **身体的暴力** 身体的な力を使って危害を及ぼす行為（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）
 - ・ 身体的暴力を振るわれた、振るわれそうになった（つねられる、ひっかかれる、たたかれる、蹴られる、など）
 - ・ 唾を吐きかけられた、吐きかけられるようなことがあった
 - ・ コップ等の物を投げつけられた、投げつけられるようなことがあった
 - ・ 物を破壊する、攻撃されるなど、恐怖を感じる行為をされた

2. 精神的暴力 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

- ・ 攻撃的な態度で大声を出された
- ・ 他者を引き合いに出し、過大なサービスなどを繰り返し要求された
- ・ 契約や制度上、提供できないサービスを繰り返し要求された
- ・ 人格や能力を否定する発言をされた
- ・ 脅迫する発言を受けた

3. セクシャルハラスメント 意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的いやがらせ行為

- ・ サービス提供時、不必要に身体に接触された、接触されるようなことがあった（手を握られる、抱きしめられる、など）
- ・ 性的な発言をされた、繰り返し言われるようなことがあった
- ・ 性的な関係を迫られた
- ・ 食事やデートに執拗に誘われた
- ・ アダルトビデオを流す、あるいはヌードの写真が見られるように置かれた

【カスタマーハラスメントへの対応】

愛護会では、ハラスメントとみられるような事象が発生した場合に備えて、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するための窓口を設置し、ハラスメントに適正かつ迅速に対応するため、外部機関（顧問弁護士、警察等）と連携します。

カスタマーハラスメントに屈することなく合理的および理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に務めます。カスタマーハラスメントが行われた場合、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あります。

【ご利用者様やそのご家族ならびに取引先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」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、お客様と職員の対等で良好な関係を築くための指針を制定しました。

お客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、ご理解とご協力をお願いいたします。

令和7年4月1日
社会福祉法人愛護会