

# カスタマーハラスメントに対する行動指針

## 【目的】

社会福祉法人天心会ヴェルディ八戸ノ里(以下「当事業という。’)の理念や基本方針を実現するためには、当事業と利用者、入居者様並びに家族様(以下利用者様)やお取引先などの協力関係が必須であると考えております。そして、当事業と利用者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、結果として利用者様の満足度向上及び課題解決につながるはずです。この指針は、それらを実現するために、利用者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】

利用者様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、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。当法人といたしましては、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】

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ございません。

### 《顧客による暴力・暴言・ストーカー行為》

- ・法人(事業)又は個人に対する暴力、暴言、誹謗中傷(インターネット、SNS上での文面を含む)
- ・法人(事業)又は個人に対する威迫、脅迫
- ・法人(事業)又は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)
- ・法人(事業)又は個人の人格を否定する発言
- ・法人(事業)又は個人を侮辱する発言
- ・その他、著しく信頼関係を損なう行為や心理的不安をあおる行為等

### 《顧客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
- ・当事業所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

### 《顧客による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・合理的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

### 《顧客によるその他ハラスメント行為》

- ・顧客によるプライバシー侵害行為
- ・顧客によるセクシュアルハラスメント
- ・顧客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ています。
- ・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の発生や発展の可能性がある場合には、行政機関に相談、報告をさせていただく場合もございます。
- ・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、サービスの利用やお取引をお断り、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。

## 【利用者様等に対するお願い】

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にこの指針を制定いたしました。そこで、利用者様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・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

多くの利用者様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、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、引き続きご協力のほどよろしくお願いいたします。