

お客様（利用者及びご家族様、並びにお取引先様）各位

カスタマーハラスメントに対する行動指針について

（苦情や要望を拒否するものではありません。それが度を越えるような場合への対応です。）

1 目的

社会福祉法人新生会（以下「新生会」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である新生会とお客様であるご利用者様とご家族並びにお取引先等の皆様との信頼関係が必須であると考えます。そして、事業者とお客様がお互いに協力し合い、職員も気持ち良く働くことができれば、結果としてお客様の満足度向上及び課題解決につながります。

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目的で作成させていただきました。

2 根拠

お客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。

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、事業者は、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。新生会といたしましては、この法令の趣旨を踏まえ、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良く働ける環境の提供に努めたいと考えます。

3 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、次のとおり想定しております。

なお、以下の記載内容は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

【お客様による暴力・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）
- ・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

【お客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
- ・新生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

【お客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への呼び出し

【お客様による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
- ・その他各種のハラスメント

4 カスタマーハラスメントへの対応

（1）新生会内の対応

- ① 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研修等を実施します。
- ② カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ③ カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます。
- ④ 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。

（2）新生会外への対応

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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、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。
- ④ 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あります。
- ⑤ 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。

【お客様へのお願い】

これまでも皆様には本指針に記載した事項を遵守していただいておりますが、改めまして以下の事項についてお願いいたします。

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

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、引き続きご協力をお願いいたします。



令和6年12月1日
社会福祉法人 新生会