

社会福祉法人ゆたか会 カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人ゆたか会（以下「ゆたか会」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者であるゆたか会とお客様であるご利用者様やそのご家族並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。そして、事業者とお客様が互いに信頼し合い、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、お客様にもご協力いただきたいことや、ご理解いただきたいことをお伝えすることを目的として策定いたしました。

【カスタマーハラスメントについて】

お客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。

ゆたか会といたしましては、カスタマーハラスメントから職員を守り、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】

労働施策総合推進法に基づく職場におけるパワーハラスメントの6類型である「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」の考え方を参考に、次のような行為を想定しております。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。

《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
- ・ゆたか会職員に対する懲戒処分、異動、解雇その他法人内処分の要求
- ・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
- ・合理的な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》

- ・お客様によるプライバシー侵害行為
- ・お客様によるセクシュアルハラスメント
- ・お客様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ます。
- ・カスタマーハラスメントの被害に遭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、事実関係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、取引先等との取引をお断りし、または中止させていただくことがあります。
- ・ご利用者様及びそのご家族によるカスタマーハラスメントが継続し、職員の安全確保又は信頼関係の維持が困難であると判断した場合には、法令及び契約内容等に基づき、サービス提供体制の見直しその他必要な措置を講じることがあります。
- ・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。

【お客様に対するお願い】

職員の心身の安全を確保し、お客様と職員との良好な関係を維持するため、本指針へのご理解とご協力をお願いいたします。

本指針は、正当なご意見、ご要望及び苦情の申出を制限することを目的とするものではありません。ゆたか会は、今後もお客様からのご意見、ご要望及び苦情に真摯に対応し、サービスの質の向上に努めてまいります。

また、ゆたか会は、ご利用者様、ご家族及び取引先の皆様との信頼関係を大切にしながら、安心してご利用いただけるサービスの提供と、職員が安心して働くことができる環境づくりの両立に努めてまいります。

令和8年8月1日

社会福祉法人ゆたか会

理事長 蓬萊 和裕