

カスタマーハラスメントに対する行動指針

令和 5年10月 1日

【目的】

社会福祉法人鹿児島県社会福祉事業団（以下「法人」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である事業団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、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いたしました。

【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並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】

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、以下の通り類型化しております。

以下の類型は例示であり、これらに限られるということではありません。

- (1) 時間拘束型
長時間にわたり、職員を拘束する。居座りをする、長時間、電話をかける。
- (2) リピート型
頻繁に来所し、理不尽な要求をしたり、繰り返し電話をする。
- (3) 暴言型
大声、暴言で執拗に職員を責める。大声での恫喝、罵声、暴言を繰り返す。
- (4) 暴力型
殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、突き飛ばす等の行為を行う。
- (5) 威嚇・脅迫型
脅迫的な言動、反社会的な言動、物を壊す、殺すといった発言等、職員を脅し、怖がらせるような行為を行う。

- (6) 権威型
優位的な立場にいることを利用した暴言や別扱いを要求、または、文書等での謝罪や土下座を強要する。
- (7) 過度な要求型
合理的理由のない謝罪の要求や、提供外のサービスを強要する。
- (8) SNS／インターネット上での誹謗中傷型
インターネット上に職員の個人情報を投稿する。事業所や職員の信用を棄損させる行為を行う。
- (9) セクシュアルハラスメント型
特定の職員へのつきまとい、職員へのわいせつ行為や盗撮を行う。

【カスタマーハラスメントへの対応】

《法人内対応》

- (1) 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。
- (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を最優先に努めるとともに、当該職員及び当該ご利用者様やご家族について担当を替わる等迅速に勤務体制の調整を行います。
- (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。

《法人外対応》

- (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が行われた場合は、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ございます。

【お客様に対するお願い】

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。

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、ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。



社会福祉法人鹿児島県社会福祉事業団