

社会福祉法人福音会

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人福音会（以下「福音会」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である福音会とお客様であるご利用者やそのご家族並びに取引先の皆様（以下「お客様」という。）の協力関係が必須であると考えています。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ことから、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本指針を定めます。

【カスタマーハラスメントについて】

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。

労働契約法第5条において規定されているとおり、使用者は、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おり、福音会はカスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に安心して気持ちよく働ける労働環境を提供する義務があります。

【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います。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ありません。

<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、威圧、脅迫
- ・個人に対するストーカー行為（複数回の電話やメール並びに SNS のメッセージ送信を含む）
- ・個人及び法人（各事業所を含む）に対する、誹謗中傷（インターネット、SNS 上での文面を含む）

<お客様による過剰又は不合理な要求>

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・福音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及び法令違反とな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>

- ・お客様によるプライバシー侵害行為
- ・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あります。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約を解約又は中止させていただくこともあります。なお、契約解約・中止をさせていただく場合はその内容を検討し、30日以上の猶予をもって契約解約・中止させていただきます。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力及び反社会勢力を背景とした又はその関係を想定させる不当又は不法な圧力である場合は、警察等関係機関との連携を図り、断固たる対応を行わせていただきます。

【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。そこで、お客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
- ・他者に敬意をもって行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

多くのお客様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、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8年4月1日 社会福祉法人福音会