

## 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 龍鳳(以下 本法人)の理念や基本方針を実現するためには、事業者である本法人とご利用者様やそのご家族並びに関係先の皆様(以下「関係者の皆様」という)との信頼関係・協力関係が必須であると考えております。

これまで本法人は、職員が安心して長く働き続けられる職場を目指し、様々な取組を行い効果も上げてきたところです。今後も職員が安心して定着することや本法人と関係者の皆様がお互いに信頼しあうことで、ご利用者様のより良い変容やより質の高いサービスの提供、関係者の皆様の満足度向上や課題解決に繋がるはずです。

この指針は、それらを実現するために、関係者の皆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ために定めます。

### 【カスタマーハラスメントについて】

関係者の皆様から本法人職員への暴言や暴力・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、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います。よって、本法人は、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。

その為当法人は、カスタマーハラスメントに対しては、関係者の皆様に対し、誠意をもって対応しつつも、「カスタマーハラスメントの予防及び対応に関する要綱」・「社会福祉法人龍鳳 カスタマーハラスメント 予防・対応マニュアル」に則り、毅然とした態度で対応します。

### 【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ありません。また、言動が社会生活に対する適応能力や障害に起因している場合は、カスタマーハラスメントとは分けて捉えます。

#### 《関係者の皆様による暴力・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

#### 《関係者の皆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
- ・本法人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、および法令違反となるサービス提供の要求

《関係者の皆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

《関係者の皆様によるその他ハラスメント行為》

- ・関係者の皆様によるプライバシー侵害行為
- ・関係者の皆様によるセクシュアルハラスメント
- ・関係者の皆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研修を実施します。
- ・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。
- ・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、本法人の顧問弁護士等、適切な外部機関を交えながら解決を図ります。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約解除、または中止させていただくこともあります。契約解除・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除・中止とさせていただきます。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力および反社会勢力を背景としたまたはその関係を想定させる不当また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。

【結語】

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、関係者の皆様と職員の間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。

今後も、関係者の皆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、引き続きご協力くださいますようお願いいたします。

この指針は、令和7年4月1日より定めます。