

社会福祉法人 湖星会 カスタマーハラスメント対応に関する方針

(本方針の策定事由)

社会福祉法人湖星会の基本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(以下「お客様」という。) ならびに取引先の皆さまのご協力が重要な要素であります。そして事業者とお客様がお互いに信頼し合い、職員も安心して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の向上に繋がると考えます。この指針はそれらを実現するために策定しました。

(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、ハラスメント行為になります。

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、本法人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。

【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(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】

- ・介護保険関係法令等に基づき作成した本法人の重要事項説明書及び利用契約書等に記した項目以外のサービス提供を強要する行為
- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・法的な責任範囲を明らかに超えるような賠償要求
- ・職員に関する懲戒・解雇等の法人内処罰の要求

【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のハラスメント行為】

- ・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ャルハラスメント
- ・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)

相談窓口については「社会福祉法人湖星会ハラスメント防止に関する規程」に規定しています。相談窓口担当者は、職員から相談を受けた場合、まず事実関係を整理し、関係者の皆様から受けた事象がハラスメント行為にあたるかどうか判断する必要があります。

《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ございます。
- ・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ございます。
- ・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的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。

【お客様に対するお願い】

職員の心身の安全を確保し、お客様と職員の間で良好な関係を気づくためにこの指針を策定いたしました。多くのお客様にはハラスメント行為に加担することなく、法令遵守をして頂いておりますが、これからも本法人はお客様と職員のより良い関係構築により、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、引き続きご協力お願いいたします。

2024年7月1日
社会福祉法人 湖星会