

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人長寿会（以下「長寿会」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である長寿会とご利用者やそのご家族並びに取引先の皆様（以下「ご利用者等」という。）の協力関係が必須であると考えております。そして、長寿会とご利用者等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、結果としてご利用者等の満足度向上及び課題解決に繋がっていくものと考えます。

この指針は、それらを実現するために、ご利用者等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目的で作成させていただきました。

【カスタマーハラスメントについて】

ご利用者等からの暴言や暴力・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。

長寿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、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】

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ございません。

《ご利用者等による暴力・セクシャルハラスメント・暴言・ストーカー行為等》

- ①個人に対する身体的（物を投げる、叩く等）及び精神的暴力（大声での威圧、理不尽な要求等）、セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸やお尻等を触る、職員が嫌がる性的な言動等）、暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面を含む）
- ②個人に対する威迫、脅迫

③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）

④個人の人格を否定する発言

⑤個人を侮辱する発言

《ご利用者等による過剰または不合理な要求》

①合理的理由のない謝罪の要求

②長寿会職員に関する解雇等の法人内処罰の要求

③社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

《ご利用者等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

①合理的な理由のない長時間の拘束（電話も含む）

②合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

《ご利用者等によるその他ハラスメント行為》

①ご利用者等によるプライバシー侵害行為

②ご利用者等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》

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対しては毅然とした態度で対応するとともに、ご利用者等の意見にも丁寧に耳を傾け、事実に基づく合理的かつ冷静な話し合いに努めます。

②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。

③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。

④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。

⑤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。

【ご利用者等に対するお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者等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、ご利用者等には以下の事項のご理解とご協力をお願いいたします。

- ①ハラスメント行為に加担しないこと
- ②他者に敬意を持って行動すること
- ③すべての法令を遵守すること

令和8年 9月 1日

社会福祉法人 長寿会

理事長 宮本 秀男