

社会福祉法人聖家族会

カスタマーハラスメントに対する行動指針

1 目的

社会福祉法人聖家族会（以下「聖家族会」）の基本理念である「カトリックの愛と奉仕の精神で、一人ひとりのいのちを大切にし、すべての人の幸福を願う。」の実現のためには、利用者様やそのご家族、取引先の皆様（以下「関係者の皆様」）と良好な関係を構築し、聖家族会の全ての職員が安心して働ける環境を提供することが必要不可欠と考えております。

そのために、ハラスメントの予防のための取組、発生した場合の対応や対策を講じ、職員が安心・安全に働くことができるよう環境を整えます。

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をお伝えすることを目的として策定するものです。

2 カスタマーハラスメントについて

関係者の皆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」）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に開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書において言及されているハラスメント行為となります。

聖家族会で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働ける環境を提供する義務があり、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。

3 カスタマーハラスメントの対象となる行為

労働施策総合推進法が定義するハラスメントの6類型「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、これらに限られるものではありません。

- (1) 暴力・暴言・ストーカー行為
 - ・暴力、暴言、誹謗中傷（インターネットやSNSを含む）
 - ・威迫、脅迫
 - ・ストーカー行為（頻繁な電話やメール、SNSのメッセージ送信を含む）
 - ・人格を否定する発言、侮辱する発言
- (2) 過剰または不合理な要求
 - ・合理的理由のない謝罪の要求
 - ・職員に関する処分・解雇の要求
 - ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

(3) 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- ・ 正当な理由のない長時間の拘束
- ・ 事業所以外の場所への不当な呼び出し

(4) その他のハラスメント行為

- ・ 職員に関するプライバシー侵害
- ・ 職員に対する各種ハラスメント
- ・ その他、職員の心身に過度な負担を与える行為

なお利用者様等の障害特性によるハラスメント類似行為については、行為に至るまでの過程を把握し、背景・要因について確認を行う等、個別の事案毎に具体的場面や状況に応じて総合的・客観的にハラスメントか否かを判断します。

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 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。

(2) 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かつ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、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用します。
- ・ 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ります。
- ・ カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約の解除や取引を中止することがあります。
- ・ 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します。

5 関係者の皆様へのお願い

本指針は、職員の心身の安全を確保し、関係者の皆様と良好な関係を築くために制定しました。関係者の皆様には、以下の点をお願い申し上げます。

- ・ ハラスメント行為に加担しないこと
- ・ 全ての法令を遵守すること

多くの関係者の皆様には、すでに上記事項を遵守いただいておりますが、本指針を機に、さらに良好な関係を築き、より質の高いサービスの提供に努めてまいりますので、今後ともご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日
社会福祉法人聖家族会
理事長 西村 和子