

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

社会福祉法人豊延会(以下「法人」という。)の理念を実現するためには、法人とご利用者やそのご家族並びに取引先の皆様(以下「関係者の皆様」という。)の協力関係が必須であり、両者がお互いに信頼しあうことにより、結果として関係者の皆様の満足度向上につながると考えています。

法人は関係者の皆様に対して真摯に向き合い、信頼や期待に応えることでより質の高いサービスを提供することをこころがけます。一方で関係者の皆様からの常識の範囲を超えた要求や言動、職員の尊厳を傷つける言動・暴力・セクシャルハラスメント等(次項にてカスタマーハラスメントと定義)があった場合、これらの行為は職場環境の著しい悪化・サービスの質の低下を招きかねません。法人としては、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に職務に専念できる環境を提供する義務があります。法人は職員の人権を尊重するため、これら要求や言動に対して、誠意を持ちつつかつ毅然とした態度で対応します。

2. カスタマーハラスメントについて

カスタマーハラスメントは、以下のように定義します。

職場において行われる

- ① 関係者の皆様の言動であって、
 - ② 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
 - ③ 職員の就業環境が害されるもの
- であり、①から③までの要素を全て満たすものをいう。
※電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含む

言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ▶ そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
- ▶ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ▶ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ▶ 不当な損害賠償要求

手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ▶ 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ▶ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- ▶ 威圧的な言動
- ▶ 継続的、執拗な言動
- ▶ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

- ▶ 性的な言動
- ▶ 職員の個人への攻撃・要求、個人情報(写真、音声、映像含む)の SNS 等への投稿 等

3. 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被害防止のため、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のみ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、ご利用・お取引をお断り、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。

4. 関係者の皆様へ

上記記載のとおり、職員の心身の安全を確保しつつ、関係者の皆様と職員の対等で良好な関係を築くことができるよう本方針を制定いたしました。今後も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、引き続きご協力の程よろしくお願いいたします。

令和8年9月1日
社会福祉法人豊延会