

社会福祉法人慶成会 カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人慶成会（以下「慶成会」という。）では、ご利用者お一人おひとりがその人らしく充実した毎日をお過ごしいただけるよう、質の高いサービスの提供に努めています。その実現には、ご利用者、ご家族、各取引業者（以下「関係者の皆様」という。）との良好な関係を築くとともに、慶成会の職員が安全に、且つ継続的に業務を行える環境が欠かせません。

本行動指針は、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応を図るため、皆様のご理解とご協力をお願いする目的で策定いたします。

【カスタマーハラスメントについて】

顧客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。

労働契約法第5条における「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があります。

以上により、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供する義務が法人にあると考えております。

【対象となる行為】

この指針におけるカスタマーハラスメントの対象となる行為については、以下のいずれかに該当する、社会通念上相当な範囲を超える要求・言動のことを指します。

- ① 暴言・威嚇・脅迫・誹謗中傷
- ② 暴力行為・物品破損
- ③ 過度・不当な要求・ストーカー行為
- ④ 長時間の拘束・執拗なクレーム
- ⑤ 性的言動・セクシャルハラスメント
- ⑥ 差別・侮辱的発言、人格否定

【相談窓口】

カスタマーハラスメントに関する相談窓口は法人本部とし、職員から相談を受けた際は事実関係を整理し、関係者の皆様から受けた言動がハラスメント行為に該当するかどうかを判断致します。カスタマーハラスメントが行われたと判断した場合は毅然と対応するとともに、必要に応じ第3者となる外部機関（行政、警察、弁護士、保険機関等）を交えながら解決を図ります。

【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機会（研修等）を実施します。
- 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いたします。
- カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用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。

【関係者の皆様へのお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」記載のとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者またはそのご家族の方々、各取引先等関係者の皆様と良好な関係を築くためにこの行動指針を策定しました。

そこで、皆様には以下の事項についてご協力をお願い致します。

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

関係者の皆様におかれましては、既に上記事項を遵守していただいておりますが、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、引き続きご協力をお願いいたします。

令和8年5月12日
社会福祉法人慶成会
理事会 小澤 優