

# カスタマーハラスメントに対する行動指針

私たち社会福祉法人なでしこ会（以下「なでしこ会」という。）は基本理念である「明るく誰もが温もりを感じ 夢のある生活の実現」のもと、日々業務に取り組んでいます。

基本理念の「誰もが」には、当然ながらなでしこ会の職員も含まれており、基本理念の実現を通じて、地域社会における福祉事業活動を行うためには、事業者である「なでしこ会」とご利用者様やそのご家族（以下「お客様」という。）並びに取引先の皆様（以下「取引先」という。）の相互理解及び協力が重要な要素であります。そして、事業者とお客様及び取引先がお互いに信頼しあい、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つながると考え「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を作成いたしました。

## 【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、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、なでしこ会は、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。

《お客様及び取引先による暴力・暴言・ストーカー行為》

- ・暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面を含む）
- ・威迫、脅迫
- ・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）
- ・人格を否定する発言
- ・侮辱する発言
- ・財産的な損害を与える行為（建物や施設備品などを故意に傷つける等の行為）

《お客様及び取引先による過剰または不合理な要求》

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・なでしこ会職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス、及び法令違反となるサービス提供の要求

《お客様及び取引先による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・同じことの繰り返しや長時間、連日の要求、拘束的な言動
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

《お客様及び取引先によるその他ハラスメント行為》

- ・プライバシー侵害行為
- ・性的な言動、差別的な言動、セクシュアルハラスメント
- ・その他法人及び個に対する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》

- ・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、又は中止させていただくこともございます。契約解除・中止をさせていただく場合はその内容を検討し、30日以上の猶予をもって契約解除・中止とさせていただきます。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力および反社会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。

上記に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、お客様及び取引先と職員の間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、なでしこ会の職員はもとより、お客様及び取引先の皆様には以下の事項をお願いできればと考えております。

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

今後も、お客様及び取引先と職員との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、引き続きご理解とご協力くださいますようお願いいたします。

2024年1月1日  
社会福祉法人なでしこ会