

社会福祉法人愛光会カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人愛光会（以下「愛光会」という。）の基本理念である「夢・愛・自然・尊厳」の実現のためには、ご利用者またはそのご家族の方々へより良いサービスを提供することはもとより、ご利用者またはそのご家族、各取引先等と良好な関係を構築し、愛光会の全ての職員が気持ちよく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、ご利用者またはそのご家族の方々、取引先等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作成するものです。

【カスタマーハラスメントについて】

「お客様からのご意見」と「カスタマーハラスメント」は、明確に異なります。正当なご意見は商品やサービスへの改善要求であり、企業が成長する機会にもなり得ます。一方で、カスタマーハラスメントは従業員の尊厳を傷つけ、安全な労働環境を脅かす理不尽な要求や言動を指します。

厚生労働省のマニュアルでは、「要求内容に妥当性がない」または「要求内容が妥当でも、その実現手段が社会通念上不相当な言動である場合」にカスタハラに該当する、と定義されています。具体的には、人格を否定する暴言、威嚇や脅迫、長時間の拘束、土下座の要求といった行為が典型例です。

【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、これらに限られるものではありません。

（※ 介護拒否による抵抗等についてはカスタマーハラスメントと分けて捉えます。）

《顧客による暴力・暴言・ストーカー行為》

- ・個人に対する暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面を含む）
- ・個人に対する威迫、脅迫
- ・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）
- ・個人の人格を否定する発言
- ・個人を侮辱する発言

《顧客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
- ・愛光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提供の要求

《顧客による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・合理的理由のない長時間の拘束
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

《顧客によるその他ハラスメント行為》 ・顧客によるプライバシー侵害行為 ・顧客によるセクシュアルハラスメント ・顧客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≫

- ・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、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、利用等をお断りさせていただくことがあります。
- ・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いたします。

【ご利用者またはそのご家族の方々、各取引先等の方々へのお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、愛光会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、各関係取引先等の方々と良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。

多くのご利用者またはそのご家族の方々、各取引先等の方々に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 7年 10月 1日
社会福祉法人 愛光会
理事長 高月 恵美