

カスタマーハラスメントに対する方針

1. はじめに（目的）

社会福祉法人友愛会（以下「友愛会」という）は、「ともいき」を念頭におき、施設を利用する方の尊厳を保持しつつ、自立を支援し、地域福祉の拠点となるべく総合的なサービスを提供する法人運営を目指しております。このためには、地域社会と共に健全な環境が不可欠であり、ご利用者様やご家族並びに関係者皆様の協力関係が必須であると考えております。

しかし、ご利用者様、ご家族、ご関係者の一部には、暴行、脅迫、暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、安全で質の高いサービスの提供を担う職員の尊厳を傷つけ、安心して、働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

友愛会は、ご利用者様のほか、皆様からのご意見、ご要望に対しまして、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しましては、毅然とした対応を行い、友愛会で働く職員一人ひとりを守ること、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、厚生労働省の定義に基づいた方針を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

ご利用者様（ご家族、ご関係者等を含む）からのクレーム、言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段、態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段、態様により、友愛会で働く職員の就業環境が害されるもの。

【該当する行為】

（以下の記載は例示であり、以下に記された行為全てが該当するものではありません）

- （1）身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的な態度
- （2）セクシャルハラスメント行為
- （3）継続的な言動、執拗な言動（電話や電子メール等も含む）
- （4）土下座の要求
- （5）拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- （6）差別的な言動、性的な言動

- (7) 友愛会で働く職員の個人情報等の SNS、WEB 等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- (8) 不合理又は過剰なサービスの提供の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

(1) 法人内における取組み

- ① 本方針による企業姿勢の明確化、職員への周知、啓発
- ② カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ③ 職員への教育、研修の実施
- ④ 職員のための相談、報告体制の整備

(2) 法人外における取組み

- ① 必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら協議を進めます。
- ② ご利用をお断り、または中止させていただくこともございます。
- ③ 解決が困難となった場合等、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. お願い

多くのご利用者様や関係者皆様におかれましては、上記に該当する事案もなく、友愛会のサービスをご利用いただいておりますが、万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

友愛会と致しましては、今後とも関係者皆様とより良い関係を築き、職員の心身の安全を確保し、ご利用者様に対し、安全で質の高いサービスの提供に尽力してまいりたいと考えております。引き続き、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。

令和6年10月11日