

カスタマーハラスメントに対する行動指針

1. 目的

社会福祉法人春秋会(以下「春秋会」という。)の理念や基本方針を実現し、春秋会とお客様であるご利用者様やそのご家族並びに取引先の皆様(以下「お客様」という。)の協力関係が必須であると考えております。

春秋会とお客様がお互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことがひいてはお客様の満足度向上及び課題解決に繋がると思います。

この指針は、お客様と良好な関係を築くことで質の高いサービスを提供することを目的としています。

2. カスタマーハラスメントについて

お客様からの暴言や暴力・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。

春秋会では、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えており、法的には、労働契約法第5条において「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を負っています。

3. 対象となる行為

(1) 暴力・暴言、セクシャルハラスメント等

① 職員に対する暴力・暴言・セクシャルハラスメント等

ア 身体的暴力(物を投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く、噛みつく等身体的な力を使って危害を及ぼす行為)

イ 精神的暴力(大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、不必要な説教、暴言、容姿をけなす、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、貶めたりする行為)

ウ セクシャルハラスメント(不適切な身体接触、返答に困るような性的な冗談や、からかい、私的な執拗な誘いを行う等)

② 職員に対する誹謗中傷(インターネット、SNS上でのものを含む)威迫、脅迫行為、人格を否定する発言、屈辱する発言

(2) お客様からの過剰なまたは不合理な要求

① 合理的理由のない謝罪の要求(土下座等)

② 過失のない、あるいは原因のわからない事故に対しての賠償請求

③ 春秋会職員に関する懲戒、解雇等の法人内処罰の要求

- ④ 法的な責任範囲を明らかに超越するような、謝罪・賠償請求
- ⑤ 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
- (3) お客様からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
 - ① 合理的な理由のない長時間の拘束
 - ② 合理的な理由がなく、施設や事業所或いは社屋以外の場所への呼び出し
- (4) お客様からのその他ハラスメント行為
 - ① お客様からの職員に対するプライバシーの詮索や侵害行為
 - ② 上記行為について、病気や障害を理由にしてこれらの行為を助成又は正当化する行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

- ① カスタマーハラスメントに屈することなく春秋会として毅然とした対応をし、必要に応じて行政・顧問弁護士・警察と共に連携します。
- ② カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービスの提供等をお断り、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が繰り返される場合や予見される場合には、他ご利用者及び職員を保護するため、事前予告なく録画・録音を行う場合があります。

5. お客様へのお願い

職員の心身の安全を確保し、お客様と職員の対等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。より良い関係の構築、質の高いサービスの提供のため以下の事項へのご理解、ご協力をお願いします。

- ① ハラスメント行為に加担しないこと
- ② 他者に敬意を持って行動すること
- ③ すべての法令を遵守すること

2025年 10月 1日施行
社会福祉法人 春秋会
理事長 渡辺 英雄