

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人琴浦町社会福祉協議会（以下、「法人」という。）の基本理念である「みんなで支えあい、共に生きる福祉のまちづくり」の実現するためには、法人と地域住民、福祉サービス利用者、その家族、関連事業所や取引業者（以下、「関係者の皆様」という。）との信頼関係、協力関係が必須であると考えております。

そのために、ハラスメントの予防のための取組み、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、事業を推進していくうえで職員の働きやすい環境づくりについて、関係者の皆様にご理解・ご協力をいただきたいことをお伝えすることを目的としています。

【カスタマーハラスメントについて】

関係者の皆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。

以上のことから、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はあると考えております。

【カスタマーハラスメントの対象となる行為】

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ございません。

《関係者の皆様からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等》

- 職員個人に対する暴力・暴言・セクシャルハラスメント等

【具体的行為】

- ア 身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐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、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）
- ウ セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど）
- エ その他の行為・職員個人に対する誹謗中傷（インターネット、SNS上でのものを含む）・職員個人に対する威迫、脅迫・職員個人の人格を否定する発言・職員個人を侮辱する発言

《関係者の皆様からの過剰または不合理な要求》

- 合理的理由のない謝罪の要求
- 琴浦町社会福祉協議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
- 合理的な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
- 利用者やその家族等からのプライバシー侵害行為
- 利用者やその家族等からの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】

- 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研修等を実施します。
- 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に屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求めます。
- カスタマーハラスメントに関して、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あります。
- カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用をお断り、または中止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します。

【関係者の皆様に対するお願い】

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、職員の心身の安全を確保し、関係者の皆様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、皆様には以下の事項についてご協力をお願いいたします。

- 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

多くの関係者の皆様には、既に上記事項を遵守していただいておりますが、職員とのより良い関係の構築により、地域福祉の推進に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力くださいますようお願いいたします。