

## 社会福祉法人 なごや福祉施設協会 カスタマーハラスメントに対する対応指針

令和7年4月1日

### 【目的】

社会福祉法人 なごや福祉施設協会（以下「法人」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である当法人とお客様であるご利用者やそのご家族並びに取引先の皆様との協力関係が必須であると考えております。そして、法人とお客様がお互いに信頼し合い、職員も安心して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繋がると考えます。この指針は、それらを実現するために定めることといたします。

### 【カスタマーハラスメントについて】

お客様であるご利用者やそのご家族並びに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、法人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、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。

### 【カスタマーハラスメントの対象となる行為】

この指針におけるカスタマーハラスメントの対象となる行為については、以下の通り類型化しております。

以下の類型は例示であり、以下に限られるということではありません。

#### （1）時間拘束型

長時間にわたり、顧客等が職員を拘束する。居座りをする。長時間、電話を続ける。

#### （2）リピート型

理不尽な要望について繰り返し電話で問い合わせをする。または、面会を強要する。

#### （3）暴言型

大きな怒鳴り声をあげる。侮辱的発言や人格の否定や名誉を棄損する発言をする。

#### （4）暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為をする。

#### （5）威嚇・脅迫型

脅迫的な発言をする、異常に接近するといった、職員を怖がらせるような行為をする。

(6) 権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

(7) 事業所外拘束型

クレームの詳細が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や事業所、特定の場所等に呼びつける。

(8) SNS/インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を棄損する。またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

(9) セクシャルハラスメント型

職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動。食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言をする。

【カスタマーハラスメントへの対応】

<法人内対応>

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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るとともに、当該職員及び当該ご利用者やご家族について担当を替わる等迅速に勤務体制の調整を行います。
- (4) 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>

- (1) カスタマーハラスメントに屈することなく合理的およ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。
- (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。

【お客様に対するお願い】

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、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。

お客様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、ご理解とご協力をよろしくお願い致します。