

カスタマーハラスメントに対する行動指針

1. 目的

社会福祉法人鹿児島市社会事業協会（以下「当協会」という。）においては、利用者やそのご家族、取引先のみなさま（以下「ご利用者等」という。）からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービスの改善に努めております。このため、ご利用者等からいただくご意見やご要望は、サービスの改善、向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、ご利用者等に社会通念上許容される範囲を超えた言動があった場合は、職員の人格と尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、他のご利用者等へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあることから、重大な問題であると認識しています。

本指針は、職員の安全を確保しつつ就業することができるよう、必要な配慮をすることを目的として定めるものです。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントは、厚生労働省において「①顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う、②社会通念上許容される範囲を超えた言動により、③労働者の就業環境を害すること。」と定義され、職場での適切な対応が求められています。

当協会は、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に安心して働ける環境を提供し、職員の心身の健康に配慮しなければならないという義務を負っています。

3. 対象となる行為

厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルを踏まえ、当協会としては、次の場合を想定しています。なお、以下の記載は例示であり、これに限られるという趣旨ではありません。

(1) 利用者等からの要求の内容が妥当性を欠く場合

- ①当協会の提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ②要求の内容が、当協会の提供するサービスの内容とは関係ない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動である場合

①要求内容の妥当性にかかわらず不相当であるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、インターネット・SNS 上のものも含む）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の強要
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（電話、メール、来訪、自宅等への呼び出しも含む）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動

- ・職員個人への攻撃、要求（人格の否定、プライバシー侵害、その他各種ハラスメントを含む）

②要求内容の妥当性に照らして不相当であるもの

社会通念上相当程度を超えるサービス及び法令違反となるサービスの提供の要求

- ・不当な金銭補償の要求
- ・過度な謝罪の要求（土下座を除く）

4. ご要望・ご意見への基本的な姿勢

ご利用者等からのご要望やご意見には、真摯に耳を傾け丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その過程で、ご利用者等からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、職員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を取ります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る行為については、警察への通報や弁護士に相談して法的措置を含めた対応を検討するなど、厳正な対応を行います。

5. カスタマーハラスメント対策の実施体制と推進施策

(1) カスタマーハラスメントに対する当協会の行動指針の職員への周知・啓発

本指針を全職員に共有し、周知を図ります。

(2) カスタマーハラスメントへの対応方法

- ①ご利用者等と対応中の職員が、カスタマーハラスメント事案と感じた場合には、周辺の職員に共有し、複数人で対応します。併せて、上席に内容を共有します。
- ②報告を受けた上席は、速やかに所属長にその日時、クレーム等の内容、対応職員などを報告します。
- ③報告を受けた所属長は、カスタマーハラスメントの被害にあった職員の精神面のケアや環境調整等に努めます。併せて、その対応を確認し協会本部及び関係機関と調整します。
- ④カスタマーハラスメント事案の報告・相談を受けた職員、上席、所属長は、職員のプライバシーを保護するために情報管理を徹底するとともに、相談したこと等を理由として不利益な取扱いはしません。

(3) 職員のための相談体制の整備

カスタマーハラスメントに対応した後も不安が残るときは、職員は速やかに所属長に相談し、所属長は協会本部及び関係機関や警察・弁護士等と連携するとともに、当協会の相談等対応委員や産業カウンセラーとの相談につなぐこととします。

(4) 職員への教育、研修の実施

カスタマーハラスメントの原因や背景となったサービス等の改善を図るなど再発防止を図るとともに、カスタマーハラスメントへの対処の内容の周知・啓発のための研修を実施します。

6. ご利用者等のみなさまに対するお願い

本指針は、職員の心身の安全を確保し、ご利用者等のみなさまと職員が対等で良好な関係を築き、より良いサービスを提供するために策定しました。

今度とも、みなさまのご意見やご要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービスの改善に努めていきたいと考えておりますので、ご理解とご協力を宜しくお願いします。