

社会福祉法人むつみ会

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人むつみ会は、社会福祉事業活動を通じて、子どもと家族の明るい未来を応援し、地域の皆様から必要とされる法人になることを目指しています。その実現のために、皆様からのご意見・ご要望には真摯に対応し、良好な信頼関係を築くよう努めております。

しかし、ご意見やご要望の中には、妥当性を欠くものや過剰なクレームなど、カスタマーハラスメントに該当する事例もございます。カスタマーハラスメントが起きると、職員が疲弊し、子どもの最善の利益を保障する業務運営に支障をきたします。そのため、職員が心身共に健康で安心して働ける職場環境を確保するべく、この度「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。この方針は、法人内の各事業所で共有するとともに、各事業所の実態に合わせ、随時対応いたします。

今後も引き続き、利用者と職員の双方にとって、安全かつ安心な環境を提供するために取り組んでまいります。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

1. 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とは、利用者からの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容が妥当であっても、その手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境が害されるものを指します。

2. カスタマーハラスメントの具体例

以下はカスタマーハラスメントの具体例ですが、これに限るものではありません。

- ・ 身体的または精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷、同意のない音声・画像の公開
- ・ 威圧的な言動
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 継続的な言動、執拗な言動（電話、メールでの言動も含む）
- ・ 不合理または過剰なサービス、金銭補償、謝罪、土下座の要求
- ・ 職員個人や弊社関係者個人への攻撃、要求（就業時間外対応への要求も含む）
- ・ その他不適切な言動（職員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動）

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 事業所内対応

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の教育・研修実施。
- ・ カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な対応ができる、事業所内におけるサポート体制の構築。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談体制の整備。
- ・ 必要に応じ、警察や弁護士など外部専門家との連携。

(2) 事業所外対応

利用者等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を中断またはお断りさせていただくことがあります。また、悪質と判断される場合は、警察・弁護士などと連携し、組織として厳正に対処します。

【根拠法】

- ・ 令和元年6月 労働施策総合推進法第30条の2「事業主は、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。」「2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない」
- ・ 令和2年6月 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年厚生労働省告示第5号）

付則

- ＊ この方針は、令和7年 4月1日から施行する。