

カスタマーハラスメントに対する行動指針

令和5年10月策定

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人ミュゲの会(以下「ミュゲの会」という。)の理念や方針を実現するためには、事業者であるミュゲの会と、お客様である利用者様や家族様並びに取引先の皆様(以下「お客様」という。)との信頼関係、協力関係が必須となります。

ミュゲの会の職員が、お客様との信頼関係、協力関係のなかで、日々気持ちよく働くことができれば、結果としてお客様の満足度向上につながり、もしトラブルがあったとしても、円滑に課題解決に結びついてゆくと考えております。

この指針は、ミュゲの会とお客様が良好な関係を築くことでサービスの質を向上させ、お客様に満足いただけるサービスを提供することを目的とします。

【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に開催された「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るハラスメント行為となります。

ミュゲの会として、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ます。また、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。

【対象となる行為】

労働施策総合推進法(通称:パワハラ防止法)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」を参考に、下記のような言動を想定しております。

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ありません。

『身体的な攻撃』

- ・職員を叩いたり、職員へ向かって物を投げたり、突き飛ばす行為
- ・手や足などで殴る、蹴るような動作等を用いての威嚇行為

『精神的な攻撃』

- ・職員に対する暴言、人格を否定するような言動、侮辱的な言動
- ・長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で厳しく叱責する
- ・事実ではない事柄や、事実かどうか不明な内容を口コミや SNS などで拡散する
- ・職員に対する誹謗中傷(インターネット上でのものを含む)
- ・「殺すぞ」「訴えるぞ」等の脅迫的発言
- ・職員に対するストーカー行為(頻繁な電話やメール並びに SNS のメッセージ送信を含む)

『過大な要求』

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・合理的理由のない長時間の拘束
- ・ミュゲの会職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・介護保険上に定められたサービス種類以外の支援の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

『個の侵害』

- ・お客様によるプライバシー侵害
- ・お客様によるセクシュアルハラスメント
- ・お客様による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】

ミュゲの会では、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。

カスタマーハラスメントにあたるかどうかを判断するための相談窓口を設置し、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、より良い関係の構築に努めます。

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、外部専門家を交えながら解決を図ることがございます。また、利用契約のお断り、契約更新を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連機関との連携を図り対応させていただきます。

【お客様に対するお願い】

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。そこで、お客様には以下の事項をお願いできればと考えております。

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

多くのお客様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、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、引き続きご協力お願いいたします。