カスタマーハラスメントに対する行動指針

社会福祉法人　セント・ジョセフ会
理 事 長　　宮　田　浩　明

【基本方針】

社会福祉法人セント・ジョセフ会（以下、「法人」という。）は、理念や方針を実現するためには、法人と児童や利用者、そのご家族、関係機関及び関連事業所並びに取引業者や地域の方々（以下、「皆様」という。）との信頼関係、ご理解、ご協力があって安心して働くことができ、児童や利用者の安全を守りながら最善の利益につながるものと考えております。

一方で皆様から社会通念上許容される範囲を超えた行為によって、職員が傷つき、休職や離職へとつながり、更には児童や利用者への支援の低下につながることは明らかであり、看過できない問題でございます。

法人は、職員の人権が尊重されることを目的として、要求や言動に対しては、皆様に対して丁寧な対応を行いますが、毅然とした態度で対応します。

職員が、皆様からこれらの行為を受けた場合は、組織的な対応を行います。

【カスタマーハラスメントについて】

法人は、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】

言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

＜そもそも要求に理由がない又は支援・サービス等と全く関係のない要求＞

・性的な要求や職員のプライバシーに関わる要求及び付きまとい行為をすること。

＜支援及び契約等により想定しているサービスを著しく超える要求＞

・支援及び契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。

＜対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求＞

・契約金額の著しい減額又は返金を要求すること。

＜不当な損害賠償要求＞

・支援及びサービスの内容と無関係である不当な損害賠償を要求すること。

＜身体的な攻撃＞

・　殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
・　物を投げつけること。
・　わざとぶつかること。
・つばを吐きかけること。

＜精神的な攻撃＞

・物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳへ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅かすこと。

・インターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の提供をすること。
・職員の人格を否定するような言動を行うこと。
・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うこと並びに本人の了解を得ずに他の者に暴露する又は開示することを要求する若しくは禁止すること。
・土下座を強要すること。
・盗撮や無断での撮影をすること。

＜威圧的な言動＞
・大きな声をあげて周囲を威圧すること。
・反社会的な言動を行うこと。

＜継続的、執拗な言動＞
・不必要な質問を執拗に繰り返すこと。
・当初の話からすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
・電子メール等を不必要に繰り返し送り続けること。

＜拘束的な言動＞
・長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

【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、職員一人一人が知識や対処方法を習得するための研修等を行います。
・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、受付担当者は施設長とします。
・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します。
・カスタマーハラスメント発生時の対応は、複数で行います。
・カスタマーハラスメント発生時は、応援体制を構築します。
・犯罪に該当し得る特に悪質な言動と判断した場合は、警察に通報します。
・検証を行い再発防止に努めます。

【皆様へ】
・私たちは、カスタマーハラスメントに屈することなく合理的で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に関することについては、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。録音内容は、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、サービスの提供のお断りや契約の解除又は取引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係機関との連携を図り対応させていただきます。