カスタマー・ハラスメントに対する行動指針

はじめに

私たち社会福祉法人報徳福祉会（以下、「当法人」といいます。）は、今後もご利用者様との協力関係のもと、職員の心身の健康を守り、より良いサービスをご提供していくために、「カスタマー・ハラスメントに対する行動指針」を作成いたしました。

目的

より良いサービスを提供するためには、働く職員に安心して働ける環境を提供することも必要と考えております。

また、当法人の提供するサービスのご利用者様との信頼関係を築き、お互いに協力しあうことが必要不可欠です。この協力関係の構築により、サービス品質がより高まり、結果としてお子様に対してより良いサービスをご提供できると考えております。

当会の「カスタマー・ハラスメントに対する行動指針」は、サービス品質をより高めるために、ご利用者様にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的としております。

対象となる行為

カスタマー・ハラスメントとは、ご利用者様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要請を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるものであります。下記の内容を想定しておりますが、この記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

- 保護者様による暴力・暴言・誹謗中傷（インターネット・SNS 上での文面を含む）
- 個人に対する暴力
- 個人に対する威迫・脅迫
- 個人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）
- 個人の人格を否定する発言
- 個人を侮辱する発言
- 保護者様による過剰または不合理な要求
- 合理的理由のない謝罪の要求
- 当法人の職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- 社会通念上過剰なサービス提供の要求
- 保護者様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- 合理的な理由のない長時間の拘束（長時間電話を含む）
- 合理的理由のない当会施設以外の場所への呼び出し
- 保護者様によるその他ハラスメント行為
- 保護者様によるプライバシー侵害行為
- 保護者様によるセクシュアルハラスメント
- 保護者様によるその他各種のハラスメント

カスタマー・ハラスメントによって生じる弊害

カスタマー・ハラスメントによって生じる主な弊害として、以下のことが挙げられます。

- ストレスによる職員のパフォーマンスの低下、健康不良、休職、退職
- ハラスメント対応に人的コストを割くことによる業務の遅れ、休止
- 上記に伴いお子様・保護者様が受けられるサービス品質の低下
- 職員数の減少及び風評被害による当会施設の維持・存続の危機

カスタマー・ハラスメントへの対応

① 法人内対応

- カスタマー・ハラスメントの発生に備え、当法人職員がカスタマー・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・ハラスメントに関する相談窓口を設置します。（園長・副園長）
- 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ます。
- 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。
- より適切な対応を実施するために顧問弁護士や外部専門家と連携します。

② 法人外対応

- より良い関係の再構築に努めます。
- カスタマー・ハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求めます。
- 悪質なカスタマー・ハラスメントを行われる場合は誠に残念ながら当法人サービスの利用をお断りまたは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違法または不当な圧力である場合は、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。

③ 保護者様に対するお願い

目的においても掲げているとおり、当法人は、ご提供させていただく各サービスを通じて保護者様と素晴らしい関係性を築き、より良いサービスをご提供したいと考えております。そこで、保護者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
- 他者に敬意を持って行動すること
- すべての法令を遵守すること

ご利用者様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、今後も上記事項の遵守を継続していただくことで、より良いサービスのご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。

制定：２０２６年４月１日
社会福祉法人　報徳福祉会