

カスタマーハラスメントに対する行動指針

私たち生活クラブ風の村（以下「風の村」）の理念や基本方針を実現するためには、ご利用者様やそのご家族並びに取引先のみなさま（以下「みなさま」）と風の村との協力関係が必須であると考えております。そして、風の村とみなさまがお互いに信頼しあい、職員が心身共に健康な状態で働くことができれば、結果としてみなさまの満足度向上及び課題解決につながるはずです。この指針は、その実現のために、みなさま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取りまとめました。

【カスタマーハラスメントについて】

顧客や取引先からの暴言や暴力・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。）はハラスメント行為です（※1）。

風の村といたしましては、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が心身共に健康な状態で働ける環境を提供する義務があると考えています。法的にも、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。」と規定されているとおり、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を負っています。

【対象となる行為】

労働施策総合推進法が定義する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」に則り、下記について想定しております。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ございません。

《暴力・暴言・ストーカー行為》

- ・個人に対する暴力、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

《過剰または不合理な要求》

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・風の村職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上相当な程度を超えるサービス提供の要求

《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
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

《その他ハラスメント行為》

- ・プライバシー侵害行為
- ・セクシュアルハラスメント
- ・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】

《法人内対応》

- ・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関する相談窓口を設置します。
- ・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。

《法人外対応》

- ・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ございます。また、録音内容につきましては、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ございます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、お取引をお断り、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。

【みなさまへのお願い】

職員の心身の安全を確保し、みなさまと職員の対等で良好な関係を築くために、みなさまには以下の事項をお願いいたします。

- ・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

多くのみなさまには既に上記事項を遵守していただいておりますが、みなさま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、引き続きご協力をお願いいたします。

※1 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」報告書において言及されています。