カスタマーハラスメント対策【改正労働施策総合推進法】

令和8年10月1日より、改正労働施策総合推進法によるカスタマーハラスメント対策強化が義務化となった為、弊社並びに関連事業所でも下記の条項を契約書に追加し、周知を図る事とする。

第1条 ハラスメント行為の禁止

利用者及びその家族その他の関係者は、事業者の職員に対し、暴言、侮辱、威迫、脅迫、暴力、性的な言動、不当又は過剰な要求、長時間の拘束、執拗な苦情申立て、訪問先での威圧的言動、録音録画等による威圧、インターネットその他の媒体への誹謗中傷その他社会通念上相当な範囲を超える言動をしてはならない。

第2条 ハラスメント発生時の対応

事業者は、前条の行為があった場合又はそのおそれがある場合、職員の安全確保及び適正な福祉用具貸与サービスの提供のため、事実確認の上、必要に応じて次の措置を講ずることができる。

- 訪問日時の変更
- 担当職員の変更
- 複数職員による訪問
- 訪問方法又は説明方法の変更
- 関係機関又は警察への相談又は通報

第3条 サービス提供の停止等

利用者及びその家族その他の関係者による行為により、職員の安全確保が困難となった場合又は福祉用具貸与サービスの適正な提供の継続が困難となった場合、事業者は、必要な範囲で訪問、搬入、点検、モニタリングその他のサービス提供の一時停止その他必要な措置を講ずることができる。

第4条 契約の解除

利用者及びその家族その他の関係者が前各条に違反し、事業者が是正を求めたにもかかわらず改善が見られず、職員の安全又は心身に重大な支障が生じ、又は適正なサービス提供の継続が困難となった場合、事業者は本契約を解除することができる。

株式会社 カンナケア
代表取締役：菅野 光一
〒971-8124
福島県いわき市小名浜住吉字飯塚2-1
TEL:0246-58-5221
FAX:0246-58-5224