カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

当法人は、「利用者の意思や人格を尊重し、安全と安心の生活を支援します。」という基本理念の下、安全・安心なサービスを提供するため、ご利用者様及びそのご家族様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お寄せいただくご意見・ご要望は、当法人のサービスの改善・質の向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、社会通念に照らして著しく不当である行為が行われることもあります。これは、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

職員の安全な就業環境を確保することで、安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、ご利用者様及びそのご家族様との関係をより良いものとし、安定的かつ質の高いサービス提供につながると考え、社会福祉法人六郷仙南福祉会における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

２．当法人におけるカスタマーハラスメントの定義

当法人では、カスタマーハラスメントを「ご利用者様及びそのご家族様、近隣住民や取引業者等、当法人の行う事業に関係を有する者から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 職員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 会社や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等をＳＮＳ等へ投稿する行為
- 職員へのセクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、SOGI ハラスメント、マタニティハラスメント、その他ハラスメント、付きまとい行為など

３．カスタマーハラスメントへの対応（法人内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

４．カスタマーハラスメントへの対応（法人外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当法人でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

令和８年１０月１日

社会福祉法人六郷仙南福祉会