

# カスタマーハラスメント基本方針

## はじめに

当法人はご利用者様およびそのご家族等に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心がけます。

一方、ご利用者様およびそのご家族等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、これらの行為を受けた際は、職員が上長等に報告・相談することを推奨しており、相談があった際は組織的に対応します。

## カスタマーハラスメントの定義

ご利用者様およびそのご家族等からのクレーム・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、当該要求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と定義します。

### 1. 要求の内容が妥当性を欠く言動の事例

- ① 当法人の提供する福祉サービス等に瑕疵・過失が認められない場合
- ② 要求の内容が提供する福祉サービス等の内容とは関係がない場合

### 2. 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の事例

- ① 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ② 威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）
- ③ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求等）
- ④ 正当な理由のない過度な要求（言いがかりによる金銭要求や過剰な特別扱いの要求等）
- ⑤ 明らかに業務内容と関係のない言動（セクハラ・プライバシー侵害、個人の属性に関する言動等）
- ⑥ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長電話等）
- ⑦ 物理的な攻撃（暴行、傷害等）

※ 上記記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

## カスタマーハラスメントへの対応

過度に要求を繰り返すなど特に悪質と考えられると判断した場合、対応を打ち切り、施設からの退去を求めたりする等「警告書」を通知する場合があります。

あわせて、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については「施設への出入り禁止及びサービス提供の拒絶」の通知、警察への通報や専門家（弁護士）と連携し、法的処置も含めた対処をする場合があります。

また、職員のための相談体制の整備や対応方法・手順の策定、法人内対応ルールの職員への教育・研修を行います。

令和8年10月1日策定

社会福祉法人北見保育協会