# カスタマーハラスメント対応指針

社会福祉法人　健寿会

# カスタマーハラスメント対応指針

## １ 目的

社会福祉法人安心会（以下「本会」という。）に於いては、お客様であるご利用者様やそのご家族様、関係機関の皆様（以下「お客様等」という。）からいただく御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービス向上に努めております。お客様等からいただく御意見や御要望は、サービスの改善、向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、本会への要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など職員の尊厳を傷つける行為も存在しています。これら社会通念上許容される範囲を超えた不当な行為は、職員の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様等へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあることから、重大な問題であると認識しています。

本会は、職員の安全を就業環境の確保が、職員の安定した業務遂行につながり、ひいてはお客様との良好な関係構築にも資すると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定致しました。

## ２ カスタマーハラスメントの定義

本会に於いては、カスタマーハラスメントを「お客様等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。（以下は例示です）

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要など）
・威圧的な言動
・継続的、執拗な言動
・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
・そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
・本会や職員の信用を著しく損なう内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
・職員に対するセクシャルハラスメント
・不当な損害賠償要求

※例示であり、これらに限られるものではありません。

３ カスタマーハラスメント発生時の対応

本会は、お客様等からの御要望や御意見には、ご利用者様それぞれが置かれている環境や事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。その中でお客様等からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、職員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、以降のサービス提供を中止させていただくことがあります。また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報する、顧問弁護士に相談して法的措置を含めた対応を検討するなど、厳正な対処を行います。

４ カスタマーハラスメント対策の実施体制と推進施策

(1) カスタマーハラスメントに対する本会の基本方針を職員への周知・啓発

基本方針を全職員に共有し、周知を図る。

(2) カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定

①お客様等対応中の職員が、カスタマーハラスメント事案と感じた場合には、周辺の職員に共有し、対応の体制を複数人とする。併せて、施設管理者に内容を共有する。

②報告を受けた施設管理者は、速やかにその日時、クレーム等内容、対応職員などをQM-01-D-12トラブル報告書で報告する。施設長はその報告書を５年間保存し、施設において管理する。

③報告を受けた施設管理者は、カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに最優先で努める。併せて、その対応を確認し必要に応じて法人本部事務局及び関係機関と調整する。

④カスタマーハラスメント事案の報告・相談を受けた職員、施設管理者は、通報者の職員の情報が施設内で広まることの無いよう配慮すること。

(3) 職員のための相談体制の整備

職員がカスタマーハラスメントと感じた場合、対応後も不安が残るときは速やかに、施設管理者に相談する。施設管理者は必要に応じて関係部署や警察・弁護士等と連携し、産業医との面接相談等も手配する。相談後は希望に応じて職場配置等を調整する。また相談から概ね１か月後を目安にフォローアップ面談を行い、継続支援の要否を確認する。

(4) 職員への教育、研修の実施

職員が必要に応じて本会や各機関、各団体が実施する研修会に参加できるよう施設管理者は周知する。

５ 基本方針の公表

本方針は、法人のホームページへの掲載、施設での掲出を行い、広く周知を図る。

付則　この指針は、2026年7月1日から施行する。