社会福祉法人森の宮福祉会　カスタマーハラスメントに対する行動指針

1. 目的

社会福祉法人森の宮福祉会（以下、「当法人」という）の基本理念や基本方針を実現するためには、事業者である当法人とお客様であるご利用者やそのご家族、取引先、地域住民、その他来訪者の皆様との協力関係が必須と考えております。

一方で、職員の人格を傷つける言動、業務の適正な範囲を超える要求、就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして組織的に対応し、職員の安全と安心を守ります。

この指針は、お客様との良好な関係を築くことで、質の高い福祉サービスを継続的に提供することを目的としています。

2.カスタマーハラスメントについて

本指針におけるカスタマーハラスメントとは、お客様であるご利用者、ご家族、取引先、地域住民、その他来訪者等による要求や言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容に一定の妥当性があっても、その手段や態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいいます。

当法人では、カスタマーハラスメントから職員を守り、すべての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えており、法的には、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。

なお、介護拒否による抵抗等については、カスタマーハラスメントと分けて捉えます。

3.対象となる行為（これらは例示であり、これらに限りません。）

①職員に対する暴力・暴言・セクシャルハラスメント等

- ・暴言、侮辱、威圧的な言動
- ・暴力行為、物を投げる等の危険行為
- ・脅迫、人格否定、名誉を傷つける発言
- ・誹謗中傷（インターネット、SNS 上でのものを含む）
- ・セクシャルハラスメント（不適切な身体接触、返答に困るような性的な冗談やからかい、私的な執拗な誘いを行う等）

②お客様からの過剰なまたは不合理な要求

- ・法的な責任範囲を明らかに超えるような謝罪・賠償要求
- ・過失のない、あるいは原因のわからない事故に対しての賠償要求
- ・社会通念上相当を超えるサービス提供の要求
- ・当法人職員に関する懲戒、解雇等の法人内処罰の要求
- ・合理的理由のない謝罪の要求（土下座等）

③お客様からの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
・合理的な理由がなく、施設や事業所あるいは社屋以外の場所への呼び出し

④お客様からのその他ハラスメント行為
・職員に対するプライバシーの詮索や侵害行為
・上記行為について、病気や障害を理由にして、これらの行為を助成または正当化する行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

当法人は、カスタマーハラスメントを一切許容しません。問題解決に際しては合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当法人がカスタマーハラスメントと判断した場合は、即時に対応を中止し、以降のサービス提供をお断りする場合もあります。さらに、悪質な場合は警察や弁護士等の専門機関と連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。カスタマーハラスメントに関することについては、他のご利用者や職員を保護し、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録画・録音を行う場合があります。

また、職員にはカスタマーハラスメントに関する知識や対処方法の研修を行い、安心して働ける環境を整備します。加えて、カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や、警察や弁護士等との連携体制も構築します。

当法人は、すべての関係者が安心して利用し、職員が勤務できる環境を守るため、カスタマーハラスメントには断固とした姿勢で対応します。

5. お客様へのお願い

上記の「目的」や「カスタマーハラスメント」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、お客様との対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。より良い関係の構築、質の高いサービスの提供のため以下の事項へのご理解、ご協力をお願いいたします。

①ハラスメント行為に加担しないこと
②他者に敬意を持って行動すること
③すべての法令に遵守すること

2026年10月1日 施行
社会福祉法人森の宮福祉会
理事長　　石塚 克哉