

カスタマーハラスメントに対する指針

1. 目的

本指針は、利用者、家族その他関係者からの著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）に対し、職員の安全および就業環境を確保するとともに、利用者等との良好な関係を維持し、質の高い福祉サービスの提供を継続することを目的とする。

2. 基本方針

社会福祉法人三光志福社会（以下「法人」という。）は、利用者および家族等から寄せられる意見、要望および苦情に対し誠実かつ適切に対応する。

一方で、職員の人格および尊厳を傷つける行為や、就業環境を害する行為については容認せず、職員を守るため組織として毅然と対応する。

3. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、利用者、家族その他関係者の言動のうち、その要求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または態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境を害するものをいう。

4. 対象となる行為

次の各号に掲げる行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合がある。

- (1) 暴力行為、傷害行為、物品の破損行為
- (2) 脅迫、威嚇、恫喝、暴言、人格否定または侮辱的発言
- (3) 土下座その他過度な謝罪の要求
- (4) 合理的理由のない金銭補償または特別対応の要求
- (5) 長時間にわたる電話、面談または居座り行為
- (6) 同一内容の執拗な要求または苦情の繰り返し
- (7) 職員個人への誹謗中傷、SNS 等への不適切な投稿
- (8) セクシュアルハラスメントその他職員に精神的苦痛を与える行為
- (9) その他職員の就業環境を著しく害する行為

5. 職員の対応

職員は、利用者等からの意見や苦情に対し誠実に対応するとともに、カスタマーハラスメントが疑われる場合には、一人で抱え込まず速やかに上司へ報告するものとする。

6. 組織的対応

法人は、カスタマーハラスメント事案について職員個人に対応を任せることなく、施設長その他管理職を中心として組織的に対応する。

7. 職員の保護

法人は、職員の安全確保および心身の健康保持を優先し、必要に応じて対応担当者の変更、複数人対応、面談中止その他の措置を講じる。

8. 記録および報告

職員は、カスタマーハラスメントに該当する事案について、その内容および対応経過を記録し、上司へ報告するものとする。

9. 外部との連携

法人は、必要に応じて警察、弁護士、行政機関その他の関係機関と連携し、適切な対応を行う。

10. 利用契約等への反映

法人は、契約書、重要事項説明書その他関係書類において、カスタマーハラスメント防止に関する事項を周知するよう努める。

11. 研修および啓発

法人は、職員に対しカスタマーハラスメント防止に関する研修および啓発活動を継続的に実施する。

附則

本指針は、令和8年10月1日から施行する。