

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人宝山寺福祉事業団

1. 目的

社会福祉法人宝山寺福祉事業団（以下「法人」という。）は、法人に関わるご利用者およびそのご家族等（以下、「関係者」という。）に対して、より良い福祉サービスの提供を実現するために、関係者の皆様方との信頼関係および協力関係の確保に努めております。

そして、法人事業所と関係者の皆様が互いに信頼し合うことで、結果として関係者の皆様の満足度向上につながると考えております。

この指針は、これらを実現するために、関係者の皆様にもご協力いただきたいこと、ご理解いただきたいことをまとめたものです。

2. カスタマーハラスメントについて

カスタマーハラスメントとは、関係者から職員に対するクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動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・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します。

（厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」）

3. 対象となる行為

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

《関係者からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等》

- ・職員に対する暴力・暴言・セクシャルハラスメント等

○具体的行為

ア 身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

イ 精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）

ウ セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど）

エ その他の行為

- ・職員に対する誹謗中傷（インターネット、SNS上でのものを含む）
- ・職員に対する威迫、脅迫
- ・職員の人格を否定する発言

- ・職員個人を侮辱する発言
- 《関係者からの過剰または不合理な要求》
- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
- 《関係者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
- ・合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し
- 《関係者からのその他ハラスメント行為》
- ・関係者からのプライバシー侵害行為
- ・関係者からのその他各種のハラスメント

4. カスタマーハラスメントへの対応

①法人の対応

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害に遭った職員のケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を整えます。

②関係者の皆様への対応

- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士・警察等適切な外部機関と連携し解決を図ることがあります。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービスの提供をお断り、または中止させていただく場合があります。

策定：令和7年9月29日