

# カスタマーハラスメントに対する行動指針

## 【はじめに】

社会福祉法人水梅会（以下、「法人」という）では、ご利用者、ご家族並びに関連事業所や取引業者（以下「関係者の皆様」という。）との信頼関係、協力関係が必須であると考えております。

法人職員が関係者の皆様との信頼関係、協力関係のもと、日々気持ちよく働くことが出来れば、結果として関係者の皆様の満足度の向上につながり、もし、トラブルがあったとしても、円滑に課題解決に結びついてゆくと考えております。職員の心身の健康を守り、品質の高いサービスを継続的に提供していくため、法人ではカスタマーハラスメントに対する行動指針を作成いたしました。

## 【カスタマーハラスメントの定義】

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、法人ではカスタマーハラスメントを下記の通り定義しました。

※下記の各項目は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限られません。

### 《暴力、暴言》

- 個人に対する暴力（殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等）
- 個人に対する威迫及び脅迫（脅迫的な発言、異常に接近する、職員を怖がらせる等）
- 個人の人格を否定する発言及び名誉を棄損する発言
- 個人を侮辱する発言（大きな怒鳴り声をあげる等）

### 《過剰または不合理な要求》

- 合理的理由のない謝罪、金銭支払いその他の不当な要求（権威を振りかざし、要求を通そうとする等）
- 従業員に関する解雇等の社内処罰の要求（文書等での謝罪や土下座の強要等）
- 社会通念上相当な程度を超えた提供していないサービス提供の要求（特別扱いを要求する等）

### 《合理的範囲を超える時間的、場所的拘束》

- 合理的理由のない長時間の拘束（職員を拘束する、居座りをする、長時間電話を続ける等）
- 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し（クレームの詳細が分からない状態で、事業所以外である関係者の皆様の自宅や事業所、特定の場所等に呼びつける等）

### 《その他の言動》

- セクシュアルハラスメント（身体に触る、待ち伏せする、つきまとう、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談、性的な内容の発言等）

- リピート（理不尽な要望について繰り返し電話をしてくる、又は、面会を強要してくる等）
- プライバシー侵害（SNS／インターネット上に名誉を棄損する、又は、プライバシーを侵害する情報を掲載する等）
- その他ハラスメント

## 【カスタマーハラスメントへの対応】

### 《法人内対応》

- カスタマーハラスメントの発生に備え、従業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あった従業員を最大限ケアするよう努めます。
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

### 《法人外対応》

- 関係者の皆様とのよりよい関係の再構築に努めます。
- カスタマーハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求めます。
- 悪質なカスタマーハラスメントが行われる場合は、誠に残念ながらサービスの提供をお断り、又は、中止させていただくこともあります。

令和7年2月12日  
社会福祉法人水梅会  
理事長 小山順三  
施設長 小山圭三