

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

社会福祉法人二王子会（以下「当法人」という。）は、地域の要望と信頼に応え、高齢者がいつまでも自分らしく「えがお」で暮らせる社会の実現を目指すために、より良い介護サービスの提供に努めています。介護サービスを提供していく上で、ご利用者様やそのご家族、身元引受人、後見人等並びに取引先の皆様（以下「ご利用者様等」という。）との協力関係は必須であり、ご利用者様等からの正当な苦情や、ご意見・ご要望などは、サービスの質の改善・向上につながる貴重な機会であり、大変重要であると受け止めています。

一方で、一部の要求や言動の中には、いわゆるカスタマーハラスメントと呼ばれる職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を著しく傷つけるものがあります。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけではなく、ご利用者様への安全・安心なサービスの提供にも深刻な悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

当法人とご利用者様等がお互いに信頼し合い、職員が安心して気持ちよく業務に取り組むことができれば、課題解決にも結び付き、結果としてご利用者様の満足度の向上につながるものと考えています。

そのため、当法人に係る「カスタマーハラスメントに対する基本方針」をここに定めるものです。

1 当法人におけるカスタマーハラスメントの定義

当法人では、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）を「ご利用者様等が職員に対して行う社会通念上許容される範囲を超えた言動など著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

2 カスタマーハラスメントの対象となる行為

カスハラ行為は、具体的に以下のような行為を指します。これは、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。要求内容や態様・手段等を総合的に判

断します。

- 身体的攻撃（暴行、傷害）
- 精神的攻撃（暴言、侮辱、誹謗中傷、名誉棄損、人格否定、差別的発言）
- 威嚇や脅迫（威圧的言動、脅し）
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 継続的な言動（執拗な発言・要求）
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- セクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント（性的な言動、つきまとい行為）
- 法人や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等に投稿する行為
- 無断撮影

3 カスタマーハラスメントへの対応

問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な対話を重視しますが、当法人でカスハラと判断される言動があった場合、職員の安全と心身のケアを最優先し、組織として毅然と対応し、以下の措置を講じることがあります。

- 対話や電話での対応の打ち切り
- 必要に応じた会話や電話などの録音
- 施設外への退去要請
- サービス提供の中止やお断り・契約解消

さらに、悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し適切に対応します。

4 法人内体制

カスハラを受けた職員のケアを最優先し、相談窓口の設置、通報者への不利益取扱

いの禁止、警察や弁護士等との連携体制整備、カスハラに関する知識・対応方法の習得支援など、職員が安心して業務できる環境を整備します。

5 ご利用者様等の皆様へのお願い

当法人職員の心身の安全を確保し、ご利用者様やそのご家族並びに取引先の皆様と職員が対等で良好な関係を築くためにこの基本方針を制定しました。

引き続き、ご利用者様等の皆様に、安全・安心なサービスの提供、お取引を目指してまいります。また、正当なご意見やご要望には誠実に対応してまいります。

この基本方針に則して、当法人は、カスハラ行為には毅然として対応し、カスハラを絶対に認めない姿勢で臨んでまいります。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年10月1日

社会福祉法人 二王子会