

カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

社会福祉法人小坂ふくし会(以下「法人」という。)においては、お客様であるご利用者様やそのご家族様、取引先、地域住民の皆様等(以下「お客様等」という。)からいただく御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービス向上に努めております。お客様等からいただく御意見や御要望は、サービスの改善、品質向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、一部のお客様等の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。

これらは、職員の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様等へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

法人においては、カスタマーハラスメントを「お客様等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動】

- ・ そもそも要求に理由がない又は業務・サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求
- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

※例示であり、これらに限られるものではありません。

お客様等からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、職員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、以降のサービス提供を中止させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察や弁護士等と連携し、法的措置を含めて厳正に対処いたします。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた職員へのケアを行うとともに、職員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

以上

令和8年10月1日
社会福祉法人小坂ふくし会
理事長 児玉 俊一