

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当法人は法人理念のもと、障害のある人もない人も、共に暮らし、共に働く地域共生社会を目指しています。法人が安心安全で質の高いサービスを継続していくためには、ご利用者・ご家族及び関係者の皆様と職員が互いに尊重しあえる信頼関係を築くことが必要不可欠です。しかしながら、社会通念上許容される範囲を超えた心無い言動により、職員の就業環境が悪化し、適切な支援ができなくなることがあります。このようなことを防ぐため、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（2025年4月施行）及び厚生労働省のカスタマーハラスメントの対策指針に基づき、以下の通り基本方針を策定いたしました。

2. 対象となる行為

私たちは、ご利用者等の不安やご要望に真摯に耳を傾けます。しかし、カスタマーハラスメントにあたる言動があった場合には、毅然とした対応をさせていただきます。

具体的には以下のような行為を指します。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。

- (1) 身体的な攻撃 : 叩く、蹴る、物を投げつける等の行為。
- (2) 精神的な攻撃 : 怒鳴る、威圧的な態度、人格を否定するような暴言、SNS への誹謗中傷など継続的・執拗な行為。
- (3) 過度な要求 : 制度や契約の範囲を超えた無理な要求、長時間の拘束（居座り、電話の繰り返し）。
- (4) 性的な嫌がらせ : セクシャルハラスメントにあたる言動、不必要な身体接触。

3. 対応方針

(1) 法人内対応

- ① 相談窓口の設置
- ② 発生時の対応体制の整備
- ③ 職員のケア
- ④ 職員のカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法の習得のための研修の実施

(2) 法人外対応

万が一、上記 2 のような行為が継続し、解決が困難と判断した場合

には、以下の対応を取らせていただく場合がございます。

- ① 複数名での対応、または対応場所・時間の限定、対応の終了
- ② 警察や弁護士、自治体（窓口）等への相談・通報
- ③ サービスの利用中止、又は契約の解除

4. おわりに

私たちは、ご利用者の特性や体調によるやむを得ない言動については、専門的な知見に基づき適切に寄り添います。しかし、職員もまた一人の人間であり、カスタマーハラスメントの被害を受けた場合は、職員のケアを含め本方針に沿って対応させていただきます。

職員を守ることは、ご利用者の安全な生活を守ることに繋がります。

皆様のご理解とご協力を、心よりお願い申し上げます。

令和8年7月1日
社会福祉法人大田幸陽会