

社会福祉法人つつじヶ丘学園

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、利用者の皆さまの尊厳を守り、安心・安全で質の高い福祉サービスを提供するため、利用者ご本人・ご家族・関係機関・地域の皆さまからのご意見やご要望を真摯に受け止め、業務改善に活かしてまいります。

一方で、一部の外部の方による過度な要求や不適切な言動により、職員の心身に大きな負担が生じ、就業環境やサービス提供に支障をきたす事案が発生することがあります。暴言・脅迫・暴力等の社会通念上著しく不当な行為は、職員の尊厳を傷つけるのみならず、結果として利用者支援の安定継続を困難にする重大な問題です。

当法人は、職員の安全と健康を守り、利用者への支援を継続して提供するため、本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、利用者・ご家族・関係者・取引先・地域住民等の外部の方から、当法人の業務に従事する職員（正職員・契約職員・非常勤職員・派遣職員等、雇用形態を問わず）に対して行われる著しい迷惑行為であって、その手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいいます。

（例示：これらに限りません）

- 暴力行為（身体への危害、物を投げる・壊す等）
 - 暴言、侮辱、誹謗中傷（人格を否定する発言を含む）
 - 威嚇・脅迫（「訴える」「ネットに晒す」等の不当な圧力を含む）
 - 差別的言動（障害・疾病・国籍・性別・年齢等に関する差別）
 - 土下座等の屈辱的行為の強要
 - 長時間の拘束・居座り、執拗な電話／面会、過度な謝罪要求
 - 社会通念上相当な範囲を超える過剰な要求（金銭要求、特別扱いの強要 等）
 - 合理性を欠く不当な対応の強要（正当理由のない契約変更、職員の交代強要 等）
 - SNS 等での信用毀損行為（事実に反する投稿、職員個人を特定した攻撃 等）
 - セクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメント、つきまとい等の嫌がらせ
-

3. 当法人の基本姿勢

当法人は、問題解決にあたり、冷静で建設的な対話を基本とします。

ただし、カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為については、法令・契約上の義務および利用者の安全確保を踏まえつつ、職員の安全と就業環境の確保を最優先として、毅然と対応します。

4. カスタマーハラスメントへの法人内対応

1. 職員の安全確保と心身のケアを最優先します(必要に応じて面談、産業保健、医療機関等につなぎます)。
 2. 事案発生時は、管理者・責任者が状況を把握し、組織として対応します(職員個人に抱え込ませません)。
 3. 再発防止のため、対応手順の整備、記録、振り返りを行います。
 4. 職員向けに、カスタマーハラスメントの理解と対応力向上のため、研修・教育を実施します。
 5. 相談窓口を設置し、必要に応じて弁護士・警察・行政・関係機関等と連携できる体制を整備します。
-

5. カスタマーハラスメントへの法人外対応

当法人がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以下の対応を行うことがあります。

- 対応場所・対応者・対応時間を限定し、面談の同席や書面／記録媒体でのやり取りに切り替える
- 対応を中止し、必要に応じて後日改めての連絡とする
- 行為の態様が悪質・継続的な場合、施設内への立ち入り制限、今後の支援・取引のあり方の見直しを検討する
- 生命・身体の危険や重大な権利侵害がある場合、警察への通報や法的措置を含め、外部専門家と連携し毅然と対応する

※なお、利用者支援に直結する場面では、利用者の安全と支援継続性を踏まえ、個別の状況に応じた対応を行います。