社会福祉法人 湖北会　カスタマーハラスメントに対する基本方針

（はじめに）

社会福祉法人湖北会（以下「湖北会」という。）は、法人理念である「すべてはあなたの笑顔のために」を実現するために、利用者やその家族等に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを目指します。湖北会と利用者およびその家族等が互いに信頼し合い、職員も安心して働くことができれば、結果としてサービスの質や利用者の満足度の向上につながると考えております。

一方で、利用者や家族等の言動のうち、契約内容に照らして妥当性を欠くもの、または手段・態様が不適切であり、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境が害されるカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員の人格および就業環境を守るため毅然と対応いたします。法人には、労働契約法に基づく安全配慮義務として「職員の心身の健康に配慮する」責務があります。

すべての職員が安心して業務に従事できる環境を維持することは、結果として利用者への安定的かつ質の高いサービス提供につながります。湖北会はこの考えに基づき、適切な対応方針および支援体制を整備します。

（対象となる行為）

湖北会では、カスタマーハラスメントを「利用者や家族等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

ただし、利用者等からの苦情のすべてがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、また、障害者から不当な差別的扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントに当てはまりません。

具体的には、以下のような行為が該当します（※以下は例示であり、これらに限定されるものではありません）。

- 不当な要求・不相当なサービス要求
  - ・そもそも要求に正当な理由がない、または提供サービス・商品と関係のない要求
  - ・契約内容や通常想定されるサービス範囲を超えた不相当な要求
  - ・対応が著しく困難、または実現不可能な要求
- 身体的な攻撃
  - ・殴る・蹴る・唾を吐きかける等の行為
- 精神的な攻撃・威圧的な攻撃
  - ・脅迫、侮辱的な言動、土下座の要求
  - ・大声で責め立てる、睨みつける、物に当たるなどの威圧行為
- 継続的・執拗な言動
  - ・頻繁かつ執拗なクレーム、主張のすり替え、揚げ足取り
- 拘束的な行動
  - ・長時間の拘束、居座り、過度な長電話、監禁行為
- 性的な言動（セクシャルハラスメント）
  - ・わいせつな言動、職員へのつきまとおり（ストーカー行為）

● 職員個人に対する攻撃・プライバシー侵害
・職員個人の容姿に関する中傷
・職員の写真・動画等を SNS 等へ無断で投稿・公開する行為

（「職員の就業環境が害される」とは）
当該言動により職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、職員の就業環境が不快なものとなることで、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、職員が業務に従事するうえで看過できない程度の支障が生じること。
※この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とする。なお、当該言動の頻度や継続性は考慮するが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、１回の言動でも、当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じ、就業環境を害する場合があり得る。

（対応方針および体制）
１．法人内における対応
◦教育・研修の実施：カスタマーハラスメントの発生に備え、全職員が適切な知識および対処法を習得するための研修等の施策を実施します。
◦相談窓口の設置：カスタマーハラスメントに関する専用の相談窓口を設置し、相談担当者を配置します。
◦被害職員のケア：カスタマーハラスメントの被害に遭った職員の身の安全確保および心身のケアを最優先とします。
◦対応体制の構築：発生時に迅速かつ組織的に対応できる体制を整備・運用します。

２．外部に対する対応
◦対等・理性的な対話：カスタマーハラスメントに対して不当に屈することなく、合理的かつ理性的な話し合いを通じた良好な関係の構築に努めます。
◦記録・録音の実施：事実関係を正確に把握するため、電話対応や面談の内容を録音・記録する場合があります。なお、取得した録音等は本問題の解決目的にのみ使用します。
◦専門家との連携：事案に応じて、顧問弁護士等の外部専門家と連携し、適切な解決を図ります。
◦サービスの停止・契約解除：悪質なカスタマーハラスメントが行われた場合、サービスの提供拒否・一時中止、または利用契約解除を行う場合があります
◦反社会的勢力・法的機関への対応：反社会的勢力による不当・不法な圧力に対しては断固として拒絶し、警察等の関係機関と密に連携して厳正に対処します。

令和 ８年１０月 １日
社会福祉法人　湖北会
理事長　　北野　憲一