

社会福祉法人常陽社会福祉事業団

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

社会福祉法人常陽社会福祉事業団（以下「事業団」と言う。）は、ご利用者、ご家族及び取引業者等の方との信頼関係のもと、安全で安心な介護サービスを提供することを目的としています。同時に職員が安心して働ける職場環境を整備し、その人権・尊厳を守ることも重要な責務と認識し、ご利用者及びご家族等の方からの不当な要求や暴言・暴力などに対しては、組織として適切に対応してまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義

ご利用者、ご家族及び取引先その他当法人の事業に関係する方が、事業団の職員に対して行う言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えて、職員の就業環境を害するものをいいます。

3 該当する行為の例

以下は一例であり、これらに限られるものではありません。

- (1) 暴力、大声、暴言、威圧的又は侮辱的な言動、人格を否定する発言
- (2) 長時間の居座り、度重なる来訪・電話、多量のメール等による業務妨害
- (3) 正当な理由のない特別扱い、順番無視、便宜供与の要求
- (4) 過度な謝罪、土下座、文書での謝罪を強要する行為
- (5) 根拠のない金銭補償、減免、返金等の要求
- (6) 職員の個人情報の要求、業務と無関係な接触
- (7) 秘密情報や個人情報のSNS、インターネットへの投稿（写真、音声、映像）

4 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントと認められる行為があった場合、又はそのおそれがある場合には、状況に応じて次の対応を行うことがあります。

- (1) 言動の記録のための録音・録画
- (2) 応対の中止又は対応者の変更
- (3) 過去の要請
- (4) 書面の電話等、対応方法の変更
- (5) 警察その他関係機関への相談又は通報

これらの対応は、職員の安全確保及び他の利用者の皆様への影響を考慮し必要な範囲

で行います。

5 事業団における取り組み

- (1) 本基本方針は、職員へ周知します。
- (2) カスタマーハラスメントに対する知識を深め、適切に判断し、対処できるよう研修を実施します。
- (3) カスタマーハラスメントへの対応体制を整備し、被害にあった職員が安心して相談できる環境を整えます。

6 利用者・事業主の皆様へのお願い

事業団のサービスは、地域の方に公平に提供される公共的な事業所です。円滑で公正にサービスを提供するため、次の点についてご理解ください。

- (1) 職員に対する言動は、社会常識の範囲内をお願いいたします。
- (2) 法令や制度の趣旨上、対応できない場合があることをご理解ください。
- (3) 他の利用者の迷惑となる行為や、業務を妨げる行為はお控えください。

2026 年 8 月制定