社会福祉法人いきいき福祉会
カスタマーハラスメント対策指針(方針)

【目的】
　社会福祉法人いきいき福祉会（以下「いきいき福祉会」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者であるいきいき福祉会とご利用者、ご家族であるご利用者様やそのご家族並びに取引先の皆様の協力関係が必須であると考えております。
　また、事業者とご利用者、ご家族がお互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことができご利用者の満足度向上及び課題解決につなげて参りたいと考えます。
　この指針は、それらを実現するために、ご利用者、ご家族にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的として作成いたします。

【カスタマーハラスメントについて】
　ご利用者、ご家族や取引先からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）は、厚生労働省による実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。
　いきいき福祉会いきいき福祉会としては、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えており、労働契約法第 5 条において「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

【対象となる行為】
　労働施策総合推進法が定義する 6 種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定しております。
　なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

≪ご利用者、ご家族による暴力・暴言・ストーカー行為等≫
・個人に対する暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、ＳＮＳ上での文面を含む）
・個人に対する威迫、脅迫
・個人に対するストーカー行為や業務外の面会等の要望
（頻繁な電話やメール並びにＳＮＳのメッセージ送信を含む）
・個人の人格を否定する発言
・個人を侮辱する発言

（具体例）
・土下座の強要
・継続的(繰り返し)、執拗な(しつこい)言動
・拘束的な行動
・差別的な言動
・性的な言動
・威圧的、攻撃的な言動
・業務外の面会等の要望

≪ご利用者、ご家族による過剰または不合理な要求≫
・合理的理由のない謝罪の要求
・いきいき福祉会職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
・社会通念上相当程度や介護保険法に位置付けられた業務を超えるサービス提供の要求
・事実や根拠のないこと、瑕疵や過失が認められないことに対する対応の要求

≪ご利用者、ご家族による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束≫
・合理的な理由のない長時間の拘束
・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

≪ご利用者、ご家族によるその他ハラスメント行為≫
・ご利用者、ご家族によるプライバシー侵害行為
・ご利用者、ご家族によるセクシュアルハラスメント
・ご利用者、ご家族によるその他各種のハラスメント

【カスタマーハラスメントへの対応】
≪法人内対応≫
・カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策、研修を実施します。
・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

≪法人外対応≫
・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
・カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話

や会話の内容を録音させていただく場合がございます。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
・カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがございます。
・カスタマーハラスメントが行われた場合は、お取引をお断り、または中止させていただくこともございます。
・カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます。

【ご利用者、ご家族へお願い】
上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者、ご家族と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、ご利用者、ご家族には以下の事項をお願いできればと考えております。

・ハラスメント行為に加担しないこと
・他者に敬意を持って行動すること
・すべての法令を遵守すること

最後に
　多くのご利用者、ご家族には既に上記事項を遵守していただいておりますが、ご利用者、ご家族と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力のほど、宜しくお願いいたします。

令和 7 年 10 月 1 日
社会福祉法人　いきいきいきいき福祉会