

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年5月26日

社会福祉法人あいのわ福祉会

1. カスタマーハラスメントの定義

ご利用者やご家族、関係者等からの言動のうち、要求内容が社会通念上相当な範囲を超えるもの、又はその手段や態様が不相当であり、職員の就業環境を害するおそれがあるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。なお、正当なご意見やご要望、苦情等はカスタマーハラスメントには該当しません。

該当する行為の例	<p>以下はカスタマーハラスメントに該当する行為の例であり、これらに限られるものではありません。</p> <ul style="list-style-type: none">○ 特別対応要求行為、長時間の拘束行為<ul style="list-style-type: none">・ 優位的な立場を利用した特別な対応の要求や暴言・ サービスと関係ない内容での長時間の拘束・ 同じ説明や謝罪を繰り返し求め、業務に支障を及ぼす行為○ 正当な理由のない過度な要求<ul style="list-style-type: none">・ 同一内容のクレームや要求を繰り返し行う行為○ 暴力・暴言・過度に批判的な発言等<ul style="list-style-type: none">・ 怒声、侮蔑、人格を否定する発言○ 不当要求<ul style="list-style-type: none">・ 合理性がない金品要求や正当な理由のない補償要求・ 職員の解雇や人事処分等の要求、土下座等の過度な謝罪の強要○ 脅迫行為、セクハラ行為<ul style="list-style-type: none">・ 恫喝、威圧的言動、危害を示唆する発言・ 職員への猥褻な言動○ その他<ul style="list-style-type: none">・ 無許可での法人施設内の立ち入りや撮影・録音等、SNS等での誹謗中傷
----------	--

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当法人は、カスタマーハラスメントに対して、次の取組を行います。

(1) 法人内における取組

- ・ 基本方針の明確化及び周知、職員への啓発
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・ 職員への教育・研修の実施
- ・ 相談・報告体制の整備

(2) 法人外における取組

- ・ 必要に応じて弁護士等の専門家との協議
- ・ 警察等関係機関との連携
- ・ 悪質な場合はサービス利用の停止又は契約の解除等の対応