

社会福祉法人古平田和光会
カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人古平田和光会（以下、「当法人」という。）は、利用者の皆様がその能力に応じて自立した明るく家庭的な生活の場を目指し、法人全体で取り組んでいます。利用者の皆様の安全を確保し、安心して暮らせる場となるよう日々努めているところです

しかし、その一方、常識の範囲を超えた要求や暴言・暴力・威圧的な言動・セクシャルハラスメント等の迷惑行為が職員の尊厳を傷つけるだけでなく、職場環境の悪化、他の利用者様の生活環境にも影響を与えるといった、全国的にゆゆしき問題となっています。

当法人では、職員が安心して働ける環境を整え、利用者の皆様に安心・安全な暮らしを提供するため、本基本方針を定め、下記のような行為を禁止し、いかなる迷惑行為も許容せず、毅然とした態度で対応します。

1. カスタマーハラスメントの定義

当法人では、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準拠し、カスタマーハラスメントを「利用者又はその家族等からのクレーム・言動のうち、その要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

2. カスタマーハラスメントと考える行為の例

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・正当な理由のない要求
- ・職員を欺く行為
- ・職員の信用を失墜させる行為
- ・その他の不適切な言動

上記の定義や行為は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。これらは例示であり、カスタマー

ハラスメントはこれらに限定されません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

上記2のようなカスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合、まずは合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に務めます。

それでも改善等が見られず、悪質なカスタマーハラスメントと判断された場合は、職員を守るため、対応をお断りすることがあります。必要に応じて警察や顧問弁護士と相談のうえ、適切に対処します。

インターネット上に職員の個人名等が公開されていることが判明した場合は、削除要請その他法的措置を行うことも含めて対処します。

令和8年9月24日

社会福祉法人古平田和光会 理事長