

カスタマーハラスメントに対する行動方針

■はじめに

私たち社会福祉法人松風会は、住み慣れた愛着のある地域でいきいきと人生を過ごして頂きたいという想いのもと、地域に密着して社会福祉事業を実施しています。

お陰様で、当法人は昭和 57 年の設立から 40 年以上が経ち、多くのご利用者様・ご家族様からご愛顧を賜っております。

このような方針を作成し、公表することとしたのは、私たちの想いに共感いただいている皆様との間で、各種サービスの提供を通して関わり合いを深め、ご利用者・ご家族ひいては地域の皆様と良好な関係性を築き、気持ち良いコミュニケーションを通して、これからも継続して、当法人の全ての部門をご利用される方々へのサービスの質を高めていくことを目的としています。

■カスタマーハラスメントの定義

当法人が考えるカスタマーハラスメントとは、以下のとおりです。

下記はあくまでも一例であり、改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）に則って考えた際、ハラスメントと断定されるような言動も含めます。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 職員等の人格否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 法人や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 職員等へのセクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

■ご利用者またはそのご家族の方々等へのお願い

皆様方との良好な関係の基で、職員の心身の安全を守るため、以下のご協力をお願いいたします。

- ・ 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

多くのご利用者またはそのご家族様には、既に上記事項を遵守していただいておりますが、より良い関係の構築と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、引き続きのご協力をお願いいたします。

■カスタマーハラスメント発生時の対応

ご利用者もスタッフも、互いが共に尊重される存在であり、サービスの提供を介して健全な関係を保つことが大切であると考えます。しかしながら、ご利用者やご家族との良好な信頼関係を築くことが難しいと判断した場合は、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するため、事実関係を正確に確認し、場合によっては、サービスの利用停止や解除、顧問弁護士・警察等への相談等により外部機関との連携措置を講じます。

■カスタマーハラスメント防止を強化するための対応

《法人内対応》

- ・ 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を実施します。
- ・ 相談窓口を設置するとともに、組織的な対応体制を構築し、複数担当者による応対を基本とします。
- ・ 組織として被害にあった職員のケアに努めます。

《法人外対応》

- ・ 合理的及び理性的な話し合いを求め、顧客とのより良い関係構築に努めます。
- ・ 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あります。（録音内容は、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用いたします。）
- ・ 必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えて解決を図ります。
- ・ カスタマーハラスメントがあったと判断した場合は、ご利用等をお断りさせていただくことがあります。
- ・ 不当または不法な圧力には、警察等関係機関との連携を図り、法的措置を含む断固たる対応を行います。

2026 年 10 月

社会福祉法人 松風会
理事長 高梨正章