

社会福祉法人みなと福祉会 カスタマーハラスメント対策の基本指針

社会福祉法人みなと福祉会は、社会福祉事業活動を通じて、障害者・児とその家族を支援し、地域の皆様から信頼される法人になることを目指しています。その実現のために、皆様からのご意見・ご要望には真摯に対応し、良好な信頼関係を築くよう努めております。

しかし、ご意見やご要望の中には、妥当性を欠くものや過剰なクレームなど、カスタマーハラスメントに該当する事例もみられます。カスタマーハラスメントが起きると、職員が疲弊し、利用者の最善の利益を保障する業務運営に支障をきたします。そのため、職員が心身共に健康で安心して働ける職場環境を確保するべく、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定します。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、利用者、家族、その他関係者等からの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容が妥当であっても、その手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境が害されるものを指します。

2. カスタマーハラスメントの具体例

以下はカスタマーハラスメントの具体例ですが、これに限るものではありません。

- ・ 身体的または精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷、同意のない音声・画像の公開
- ・ 威圧的な言動
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 継続的な言動、執拗な言動（電話、メールでの言動も含む）
- ・ 不合理または過剰なサービス、金銭補償、謝罪、土下座の要求
- ・ 職員個人や弊社関係者個人への攻撃、要求（就業時間外対応への要求も含む）
- ・ その他不適切な言動（職員を保護する観点から悪質性が高いと判断する言動）

3. カスタマーハラスメントへの対応

（1）事業所内対応

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の教育・研修実施。
- ・ カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な対応ができる事業所内におけるサポート体制の構築。複数名での対応。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談体制の整備。

事業所内相談窓口	管理者
法人相談窓口	本部事務長

- ・ 必要に応じ、警察や弁護士など外部専門家との連携。

（２）事業所外対応

利用者等の要求・言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を中断またはお断りさせていただくことがあります。また、悪質と判断される場合は、警察・弁護士などと連携し、組織として厳正に対処します。

（３）法人としての対応

- ・相談者のプライバシーを保護するとともに、相談したことを理由に不利益な扱いはいたしません。
- ・法人の雇用する職員が、他の事業主の雇用する労働者に対する言動に必要な配慮をするよう注意を払います。
- ・他の事業主からカスタマーハラスメントに関して事実関係の確認等の必要な協力をもとめられた場合は、これに応じるよう努めます。

【根拠法】

- ・労働施策総合推進法第３３条・第３４条（令和７年法律第６３号による改正）
- ・令和８年政令第１７号により令和８年１０月１日より施行

付則

- ・この指針は、２０２６年１０月１日から施行する。