カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人東京弘済園（以下「当法人」といいます。）は、利用者、ご家族、地域の皆様、取引先その他の関係者の皆様から寄せられるご意見やご要望を、福祉サービスの向上につながる大切な声として真摯に受け止め、誠実に対応します。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する社会通念上不相当な言動に対しては、職員を守り、質の高い福祉サービスを継続して提供するため、組織として毅然と対応します。

カスタマーハラスメントの定義

当法人は、利用者、ご家族、地域住民、取引先その他の関係者からの要求・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・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントと捉えます。

なお、正当なご意見、ご要望、苦情のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。当法人は、個々の事情や言動の経緯を踏まえて適切に判断します。また、障害を理由とする不当な差別的取扱いの是正や、合理的配慮を求める意思の表明をカスタマーハラスメントとして扱うことはありません。

対象となる行為の例

- 暴行、傷害、物を投げる、器物を損壊するなどの身体的な攻撃
- 脅迫、侮辱、名誉毀損、人格を否定する発言、差別的な言動、暴言などの精神的な攻撃
- 大声、威圧、土下座や過度な謝罪の強要など、社会通念上不相当な言動
- 長時間の拘束、不退去、居座り、監禁、同じ要求を繰り返すなどの継続的・執拗な言動
- 契約・制度・業務の範囲を著しく超える要求、実現不可能な要求、不当な金銭・補償の要求
- 職員個人への執拗な連絡、私的な接触の要求、つきまといその他の業務と無関係な要求
- 無断での撮影・録音、職員の氏名・画像・個人情報等の公開、SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 性的な言動その他のハラスメント行為
- その他、職員の安全や尊厳を脅かし、正常な業務遂行を妨げる行為

上記は例示であり、これらに限るものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

- 職員個人に対応を任せず、管理職等を含む複数の職員で組織的に対応します。
- 事実関係を確認し、必要に応じて面談、電話、電子メール等の対応内容を記録します。
- 対応の継続が困難と判断した場合は、対応を中止し、退去を求めるほか、サービス提供方法や取引関係の見直し等を行うことがあります。
- 暴力、脅迫、不退去、業務妨害その他の悪質な行為については、警察、弁護士、行政機関等と連携し、法的措置を含めて厳正に対応します。
- 職員の安全確保を最優先とし、被害を受けた職員への心身のケア、プライバシー保護その他必要な支援を行います。

当法人の取組

- カスタマーハラスメントに関する方針、判断基準および対応手順の整備
- 職員への周知・教育および研修の実施
- 相談・報告体制の整備と相談者のプライバシー保護
- 相談や報告をしたことを理由とする不利益な取扱いの禁止
- 発生事案の検証、情報共有および再発防止策の実施
- 必要に応じた関係機関や専門家との連携

皆様へのお願い

当法人は、これからも皆様との信頼関係を大切にし、ご意見やご要望に誠実に向き合いながら、より良い福祉サービスの提供に努めます。職員が安心して働くことのできる環境を確保し、安定したサービスを継続するため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

令和 8 年 10 月 1 日

社会福祉法人東京弘済園

理事長　　森　本　雄　司