

社会福祉法人 春風会 カスタマーハラスメントに対する行動指針

はじめに

社会福祉法人春風会は、「春風接人」という基本理念のもと、ご利用者ならびにご家族様、地域住民の皆様、そしてお取引先の皆様（以下「ご利用者等」という）との良好な関係を築き、提供する福祉サービスの質の向上に努めております。

この理念を実現するため、職員が心身の安全と健康を保護し、安心して業務に取り組める環境を整備するため「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を制定しました。

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、ご利用者等からのクレームや要求のうち、その内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当であり、それによって職員の就業環境が害されるものをいう。

該当する行為（例示）

以下は、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為の例ですが、これらに限定されるものではありません。

- ・身体的な攻撃：暴行、傷害など
- ・精神的な攻撃：脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など
- ・威圧的な攻撃：土下座の要求など
- ・継続的・執拗な言動：繰り返される、しつこい言動
- ・拘束的な言動：不退去、居座り、監禁など
- ・差別的な言動：人種、国籍、性別、年齢、障害などに関する差別的な発言
- ・性的な言動：わいせつな発言、性的な関係の強要など
- ・職員個人への攻撃・要求：業務に関係ない個人的な要求、SNS等での誹謗中傷など
- ・金銭補償の不当な要求：法的な根拠のない過剰な金銭賠償の要求など

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当法人は、ご利用者等との間で、合理的かつ理性的な話し合いによるより良い関係構築に努めます。しかし、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、警察への通報、必要に応じて弁護士等の外部専門家と連携し、毅然とした対応をとらせていただきます。

また状況によっては、サービスの利用等をお断りさせていただくことがあります。

社会福祉法人 春風会
理事長 田村りい子