

カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

社会福祉法人 藤島会

2026年2月1日制定

【方針作成の目的】

当法人は「地域社会に開かれた地域社会の信頼を得る福祉施設となることを目指します」という理念のもと、介護・保育事業の展開やサービスの向上だけにとどまらず福祉を通して地域の皆様に信頼していただけるよう活動に取り組んでいます。

しかし、一部のお客様から当法人職員に対して、常識の範囲を超えた要求や言動、人格を否定する行為を受けることがあります。当法人は、お客様との信頼関係と当法人職員が安心して働くことができる環境を整えることで、お客様により良いサービスをご提供することができると考え、カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針を定めます。

【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の定義としましては、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」に基づき、お客様からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求の手段・態様が社会通念上不相当なものであって、職員の就業環境が害される行為を指します。

また、当法人の関係するすべての取引関係者様に対しても、本方針の理解・遵守を求めます。以下の記載は例示であって、これらに限られるということではございません。

- ・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
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・金銭の不当な要求、サービスの無償提供の強要
- ・従業員個人への攻撃・要求
- ・セクシャルハラスメント行為、つきまとい行為
- ・従業員のプライバシーを侵害する行為（撮影、SNS、インターネットへの投稿等）

- ・当法人の建物や備品等を故意に破壊、損壊する行為
- ・その他、従業員を保護する観点から悪質性が高いと当法人が判断する行為

【カスタマーハラスメントへの対応】

- ・当法人は、従業員の人格と安全を最優先し、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応します。お客様との信頼関係を大切にしながらも、理不尽な要求に対しては一切応じません。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった従業員の安全確保およびアフターケアを最優先に対応します。
- ・対象となる行為があったものと当法人が判断した場合、お客様とのお取引や当法人敷地内への立入りをお断りさせていただく場合があります。
- ・弁護士や警察など、外部機関と連携し、法的措置や刑事手続きなどの措置をとらせていただく場合がございます。