石井記念愛染園 カスタマーハラスメントに対する基本方針

■策定の目的

社会福祉法人石井記念愛染園は、地域において必要な福祉サービスを総合的に提供・支援すべく、医療、隣保、介護にわたる幅広い社会福祉事業を営んでいます。すべてのご利用者に真摯に対応することで、満足して当園のサービスをご利用頂けますよう、日々の業務に取組んでおります。

一方で、当園の一部のご利用者から、カスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が発生している実情も踏まえ、これらの行為から職員一人ひとりを守り、安全で働きやすい環境をつくることが、ご利用者への質の高いサービスの提供につながるという考えのもと、「石井記念愛染園 カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定することといたしました。

■カスタマーハラスメントの定義

ご利用者（お取引先を含む）からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員（当園または業務委託先企業における従業員・派遣社員等）の就業環境が害されるもの。

■対象となる行為

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- 継続的な言動、執拗な言動
- 過度な謝罪要求（土下座等）
- 拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する）
- 許可なく当園関連施設内に立ち入る行為
- 許可なく録音、および当園で働く職員や当園関連施設を撮影する行為
- 差別的な言動、性的な言動
- 当園で働く職員個人への攻撃や要求
- 当園で働く職員の個人情報等の SNS/インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- 名誉棄損にあたる言動（SNS 等への当園や職員の信用を毀損させる内容の投稿）
- 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求

上記の定義および行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

■カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、職員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりご利用をお断りさせていただく場合があります。
- 悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

■職員への対応

- カスタマーハラスメントから職員を守るため、石井記念愛染園「カスタマーハラスメントに関する対応指針」に則り、発生時に法人として適切な判断や対応を取ります。
- カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先し、再発防止に取り組みます。
- 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研修を実施します。

2025 年 7 月

社会福祉法人 石井記念愛染園

理事長 伊藤正明