

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人鶴川慶寿会は、「職員の働きやすい環境の実現」という基本理念のもと、安心・安全な介護サービスを提供するため、入居者様、ご家族様（以下、お客様といいます）の要望に真摯に対応し、より良いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当法人のサービス改善、向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安心・安全なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、社会福祉法人鶴川慶寿会における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発行している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（以下、「企業マニュアル」といいます。）」に記載されている「お客様からの言動・要求のうち、当該言動・要求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、当法人従業員等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定義いたします。

2. カスタマーハラスメントの対象となる主な行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

1. 拘束的な言動

- ・長時間の電話、何度も同じ説明を要求するなど、長時間に渡る拘束
- ・不退去、居座り、施設内に無断に立ち入る行為

2. 身体的、精神的な攻撃

- ・恫喝・暴言・罵声・セクハラに該当する言動、侮辱的・差別的な発言等、人格否定につながる行為

3. 継続的、執拗な言動

- ・同じ要望や執拗な申し出、度重なる電話やメール等の連絡、複数回のクレーム
- ・執拗に言葉尻を捉え、揚げ足を取るなど、著しく業務に支障を及ぼす行為
- ・威圧的、脅迫的な言動
- ・恫喝・罵声・暴言・土下座の要求等の言動
- ・マスコミや SNS 等への暴露ならびに反社会的勢力とのつながりなどをほのめかした脅し

4. プライバシーの侵害や、名誉棄損にあたる言動

- ・当法人従業員等のプライバシーを侵害する行為
- ・当法人従業員等を無断で撮影、録画、録音、つきまとい行為
- ・インターネット上の書き込み、SNS 等における投稿により、当法人や従業員等の信用を毀損させる行為

5. 正当な理由のない要求

- ・正当な理由のない過度なサービス、金銭、特別扱いの要求
- ・正当な理由のない謝罪の要求
- ・正当な理由なくお客様の自宅等への訪問や社会通念上に照らして逸脱した時間での応対を求める行為
- ・サービスに過失が認められない要求
- ・サービスの内容とは関係がない要求

6. その他の不適切な言動

- ・当法人従業員等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姿勢

社内対応

- ・カスタマーハラスメントから従業員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に当法人として適切な判断や対応できる体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法や手順等を定め、従業員に必要な教育を行い、対処法を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた従業員の心身両面のケアに努めます。
- ・自らがお客様に対しカスタマーハラスメントを行うことのないように、従業員に啓発を行います。
- ・より適切な対応のため、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

社外対応

- ・お客様と合理的な解決に向けて、理性的な話し合いを行うことで、よりよい関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントと当法人において判断した際は対応を打ち切り、以降のご来苑をお断りさせていただく場合もございます。
- ・さらに悪質と判断した場合は、警察、外部の専門家（弁護士）に連携の上、適切に対処いたします。

4. お客様へのお願い

これからもお客様のご意見・ご要望に寄り添い、上質なサービスの提供を目指し、安心・安全に配慮したサービスの提供に取り組んでいきます。

しかしながら、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って毅然と対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

2026 年 3 月 1 日
社会福祉法人鵠川慶寿会