社会福祉法人秋田県民生協会　カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人秋田県民生協会（以下「当法人」といいます）は、施設利用者様、そのご家族、関係者等（以下「お客様」といいます）からのご意見・ご要望に誠実に対応し、信頼や期待に応えることで、より良いサービスの提供に努めております。

お客様からいただくご意見やご要望は、サービスの改善、品質向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、お客様からの社会通念上許容される範囲を超える言動に対しては、働く職員の人格と尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあるため、関係機関への通報を含め、組織として毅然とした態度で対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

当法人は、以下のような行為・言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます

①契約・サービス等と全く関係のない要求
性的な言動・要求、身体接触、職員のプライバシーに関わる要求など

②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
契約内容を著しく超えたサービス提供の要求など

③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
契約金額の著しい減額の要求など

④不当な損害賠償要求
サービス・契約の内容と無関係である不当な損害賠償要求など

⑤身体的な攻撃（暴行、傷害等）
殴る、蹴る、叩く等の暴行、物を投げつける、つばを吐きかけるなど

⑥精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
SNS 等での職員個人への攻撃、職員のプライバシー関わる情報の投稿、無断撮影、無断録音、無断録画、その他職員の権利を侵害する行為など

⑦威圧的な言動
恫喝、大声を上げて周囲を威圧、反社会的な言動など

⑧継続的、執拗な言動
同様の質問・電子メール等を執拗に繰り返す、当初の話からのすり替え、執拗な責め立てなど

⑨拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
長時間に渡る居座り、長時間の電話など

法人の対応方針

・ カスハラ行為に対しては、職員個人の対応とせず、組織として対応します。
・ 職員に対しては、できる限り１人で対応させない体制を整えます。
・ 悪質なものや業務に支障を来す行為と判断した場合は、サービスの停止、施設への立入禁止、警察・弁護士等への法的措置を含めて毅然と対応します。
・ 対応に迷う場合や被害を受けた場合は、速やかに上司や各施設に設けた相談窓口に報告してください。
・ 相談した職員のプライバシーは厳守します。
・ 相談したことや事実確認に協力したことを理由として、不利益な取扱いは一切行いません。

令和 8 年 10 月 1 日
社会福祉法人 秋田県民生協会
理事長　　木村　久美夫