東大阪市社会福祉事業団「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

令和 8 年 10 月 1 日

１．　はじめに

当法人は、「障害を持ったすべての子どもたち・人々が地域の中でごく当たり前に暮らしていけるよう、その生活と健康を支える」という基本理念の下、ライフステージに応じた様々な医療・福祉サービスの提供を行っています。また、利用者や地域のニーズを聞き取りながら、東大阪市の外郭団体としてより質の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。活動を通して、利用者や関係機関よりお寄せいただく様々なご意見・ご要望は、当法人の福祉サービスの改善・質の向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方で、一部の利用者や関係機関等、また業務委託先企業など（以下、利用者等という）からの要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもあります。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、利用者や地域の人々などへの安全・安心なサービス提供に悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

就業環境の安全性を確保することで、職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、支援の質の向上につながると考え、当法人における「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。

２．法人におけるカスタマーハラスメントの定義

当法人では、カスタマーハラスメントを「利用者等から、職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 職員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 法人や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 職員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為　など

３．カスタマーハラスメントへの対応（法人内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する法人内の相談窓口を設置し、また警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

４．カスタマーハラスメントへの対応（法人外）

- 苦情解決に当たっては、これまで通り真摯に対応いたしますが、当法人でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。