カスタマーハラスメント防止基本方針

社会福祉法人しおかぜ
理事長 矢野 旬一

社会福祉法人しおかぜ（以下「当法人」という。）は、理念である「それぞれの居場所」を提供し、ご利用者様、保護者様、ご家族様、地域社会およびお取引事業者の皆様（以下「関係者の皆様」という。）との強い信頼関係と相互理解のもとで、安心・安全かつ質の高いサービスを提供することを目指しております。

当法人は、関係者の皆様からの正当なご意見、ご要望、ご指摘や苦情に対しては、真摯かつ誠実に対応し、サービス等の改善に努めてまいります。

一方で、当法人職員に対する常識の範囲を超えた言動や過度な要求、人格否定や暴力等（カスタマーハラスメント）は、職員の安全や就業環境を著しく損なうものであり、看過することはできません。当法人では、国の指針を踏まえ、職員の人権と尊厳を守り、安定したサービス提供を維持するため、以下の通り「カスタマーハラスメント防止基本方針」を定め、公表いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

当法人におけるカスタマーハラスメントとは、関係者の皆様からの要求や言動のうち、その内容又は手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害し、又は法人の業務運営に重大な支障を及ぼすものをいいます。

※正当なご意見・ご要望や、障害者差別解消法に基づく合理的配慮の求め等はカスタマーハラスメントには該当しません。

2. 対象となる主な行為（例示）

以下のような行為が行われた場合、カスタマーハラスメントと判断することがあります。

(1) 時間拘束型：長時間にわたる居座り、不必要な長電話、退去要請拒否等
(2) リピート型：理不尽な要望や質問の執拗な繰り返し、何度も繰り返される電話等
(3) 暴言型：大声での威圧、人格否定・暴言、名誉毀損、土下座の強要
(4) 暴力型：殴る、蹴る、叩く、物を投げつける等の行為
(5) 威嚇・脅迫型：「殺す」「SNS に曝す」「法廷で訴える」等の脅迫的言動や反社会的言動
(6) 不当・過度な要求：法人の過失がないにもかかわらず金品・謝罪を要求する行為、契約範囲を著しく超えるサービス要求等
(7) 事業所外拘束型：正当な理由なく自宅や特定の場所に呼びつける行為
(8) ＳＮＳ／インターネット上での誹謗中傷型：インターネット・SNS 等への誹謗中傷や個

人情報の投稿、法人や職員の名誉・信用を毀損させる行為。
(9) セクシュアルハラスメント型：身体への接触、付きまとい、わいせつな言動や差別的発言等
(10)その他：優位的な立場を利用した特別扱いの要求、敷地内への不法侵入

3. 当法人の組織体制および発生時の対応
・カスタマーハラスメントが発生した場合は、職員個人に対応を任せず、管理者をはじめ組織全体で対応いたします。
・事実関係の確認・客観的な記録のため、やり取りを録音・録画させていただく場合があります（取得した情報は個人情報保護法等に基づき適切に管理いたします)。
・丁寧な説明を行った上で、なお過度・理不尽な要求が継続する場合は、一定時間の経過をもって対応を終了（退去要請・通話終了）いたします。
・暴行、傷害、脅迫等の犯罪行為に該当し得る言動に対しては、直ちに警察へ通報いたします。
・継続的なハラスメント行為や著しい悪質行為に対しては、本部および弁護士等と連携のうえ、サービスの提供停止、利用契約の解除、敷地内への立ち入り禁止措置、ならびに民事・刑事上の法的措置を講じます。

関係者の皆様のご理解とご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。

【お問い合わせ窓口】
社会福祉法人しおかぜ 本部
電話番号：086-470-4848

施行日：2026 年 11 月 1 日