

## 社会福祉法人藤の実会 カスタマーハラスメント対応に関する方針

### 目的

社会福祉法人藤の実会（以下「法人」という。）は、法人理念や各事業所において定めている基本方針を実現するためには、事業者である法人と利用者、そのご家族及び取引先の皆さま（以下「関係者の皆さま」という。）との協力関係が必須であると考えています。そして、法人事業所と関係者の皆さまが互いに信頼し合うことで、結果として関係者の皆さまの満足度向上につながると考えています。

この方針は、これらを実現するために、関係者の皆さまにもご協力いただきたいこと、ご理解いただきたいことを取りまとめたものです。

### カスタマーハラスメントについて

関係者の皆さまからの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）は、厚生労働省が作成した「働き方改革実行計画」に基づき、職場のハラスメント防止対策として対応が求められているハラスメント行為となります。

法人としましては、「カスタマーハラスメント」から職員を守り、全ての職員が気持ちよく働くことができる環境を提供する義務があると考えており、法的にも、労働契約法第5条において、「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等に安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

### 対象となる行為

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に基づき、下記について想定しています。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

#### 《関係者の皆さまによる暴力・暴言・ストーカー行為》

- ・職員に対する暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面を含む）
- ・職員に対する威迫、脅迫
- ・職員に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む）
- ・職員の人格を否定する発言
- ・職員を侮辱する発言

#### 《関係者の皆さまによる過剰または不合理な要求》

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

《関係者の皆さまによる合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・合理的な理由のない長時間の拘束
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

《関係者の皆さまによるその他ハラスメント行為》

- ・関係者の皆さまによるプライバシー侵害行為
- ・関係者の皆さまによるセクシュアルハラスメント
- ・関係者の皆さまによるその他各種のハラスメント

カスタマーハラスメントへの対応

#### 法人の対応

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び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に関する相談窓口を設置します。
- ・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に努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を整えます。

#### 関係者の皆さまへの対応

- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービスの提供をお断り、または中止させていただく場合もあります。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます。

#### 関係者の皆さまに対するお願い

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載しましたとおり、職員の心身の安全を確保し、関係者の皆さまと職員の対等で良好な関係を築くためにこの方針を制定いたしました。

そこで、関係者の皆さまには以下の事項をお願いできればと考えています。

- ・ハラスメント行為を行わない、加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

多くの関係者の皆さまには、すでに上記事項を遵守していただいておりますが、これからも関係者

の皆さまと職員により良い関係の構築により、安全で質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。

令和8年5月30日  
社会福祉法人藤の実会  
理事長 並木 正芳

令和8年度 カスタマーハラスメントに関する相談（苦情を含む）担当者

1 相談統括責任者 法人事務局長 渡邊 紀代子

2 相談窓口

法人事務局		栗原 志乃
事業部		本坂 朗敬
各事業所サービス管理責任者		
ところざわ学園		齋藤 一平
		浅見 雅子
ぷらす		豊田 明史
所沢市立はばたき		佐藤 由美
		佐久間貴博
かがやき		福井 健太
きらめき		篠崎 広志
ケアホームふじのみ		綾部 美由紀
所沢市立ゆきわり草		佐藤 俊輔
ほるん		秋葉 恵理香
さぼっと		松本 弘
ふじいろ		山口 剛
産業医	埼玉西協同病院 院長	関口由希公