

## 社会福祉法人むつみ会カスタマーハラスメントに対する行動指針

### 1. 目的

社会福祉法人むつみ会（以下「法人」という。）の事業を推進するために法人と法人に関わるサービス利用者、利用者家族、地域住民、関係事業者等（以下「関係者等」という。）との適切な協力関係を構築するために、関係者等からの過度な要求及び言動等によって法人及び法人職員の身体、精神、尊厳等を侵害された場合に、法人として対応し、もって関係者等との適切な協力関係を維持するために、この指針を定める。

### 2. カスタマーハラスメントの定義

#### カスタマーの範囲

- ・ 法人で実施している事業の利用者
- ・ 法人で実施している事業の利用者の家族等
- ・ 法人事業所が立地している地域の住民
- ・ 法人と取引等のある事業者
- ・ 利用者の支援で連携する他の事業者等

#### カスタマーハラスメントの定義

次の行為をカスタマーハラスメントとする

#### イ. 職員に対する以下の行為

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、職員の人格を否定する等の侮辱及び暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の強要等、不当もしくは過度な謝罪の要求
- ・ 過度に繰り返される言動、執拗な言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、不必要な長時間に及ぶ対応の強要）
- ・ 差別的な言動
- ・ 事業利用者の情報の執拗な要求
- ・ 従業員個人への攻撃及び職員個人の情報を執拗に求める等の要求

#### ロ. 法人及び事業所又は職員個人に対する以下の行為

- ・ 不当な金銭補償の要求
- ・ 不当なサービスの要求（業務外のサービスや認められていないサービスの要求）
- ・ サービス提供に係る必要な連絡行為に対して、合理的な理由がなく意図的に度々応答しない行動

#### ハ. SNS等インターネット上の交流の場における法人及び事業所又は職員個人に対する誹謗中傷及び誹謗中傷の拡散

### 3. 対応

カスタマーハラスメントを受けた場合は、事業所長もしくは管理者を対応責任者として、以下の対応を行う。ただし、事業所長もしくは管理者が不在の場合は、対応責任者が予め指定した職員が対応を行う。

#### カスタマーへの対応

- ・対応責任者が事実の確認を行う。
- ・当事者に対して是正・改善を求める。
- ・是正・改善が見られない場合は一時的なサービス提供の停止、事業所外への退去等を求める。
- ・複数回に及ぶ是正・改善の求めに応じない、もしくは悪質性が著しく高いと判断された場合は、利用契約の解除、事業所内への立ち入り禁止等を行う。
- ・カスタマーハラスメントを越えた違法行為が確認された場合は、該当する法律に照らした対応を行う。

#### 職員への対応

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合は対応責任者に報告・相談を行う。
- ・報告・相談を受けた対応責任者は事実確認を行う。
- ・事実確認を行った上で、必要に応じて対応責任者はカスタマーへの対応を行う。
- ・対応責任者は確認した事実及び実施した対応の内容を常務理事に報告する。

#### 研修体制

- ・法人事務局において職員に対して定期的にカスタマーハラスメントに関する研修を行う。
- ・新入職員に対しては入職時に新任研修としてカスタマーハラスメントに関する研修を実施する。

この行動指針は令和7年4月1日から施行する。