

「カスタマーハラスメントに対する方針」

1. はじめに

社会福祉法人ユウカリ優都会は「家族愛、隣人愛を大切に考え、地域の方々と共に支え合い、共に生きる社会の実現に向けその一翼を担います。」という運営理念にもとづき、その実現のためには、当法人で働く職員が心身ともに健康で、安心して働くことのできる環境を整えることが不可欠であると考えています。

そこで、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、職員一人ひとりを守ることとし、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

職員が安心して能力を発揮することで、ご利用者、ご家族様への適切なサービス提供が実現します。ぜひこの方針について皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのお申し出・言動のうち、当該お申し出・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、当法人職員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

以下の記載は当法人がカスタマーハラスメントと考える行為の例示であり、これらに限られるものではありません。

【該当する行為例】

1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例: 叩く／蹴る／唾を吐く／物を投げつける／つねる／ひっかく／被害としてスタッフのケガにつながる行為

2) 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例: 大声を発する／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する／義務がない要求を執拗に繰り返す／当法人職員に関する処罰を要求する／SNS やインターネット上で誹謗中傷する／プライバシーを侵害する／合理的な理由のない謝罪要求をする／合理的な理由のない長時間の拘束

3) セクシュアルハラスメント（以下「セクハラ」という）

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／あからさまに性的な話をする

※なお、認知症等の疾患または障がいの症状として現われた言動（BPSD 等）など医療的なアプローチを必要とするケースについては上記ハラスメントには含まないものとします。

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当法人は、当法人で働く職員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントであると判断した場合には、組織で毅然とした対応を行います。カスタマーハラスメントが継続する場合や、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等と連携し、厳正に対応させていただきます。

4. カスタマーハラスメントへの取り組み

当法人は、本方針によりカスタマーハラスメントに対する企業姿勢を明確化するとともに、以下の体制を構築します。

- 1) カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- 2) 当法人で働く職員への教育・研修の実施
- 3) 当法人で働く職員のための相談・報告体制の整備

2026年10月1日

社会福祉法人ユーカリ優都会
理事長 嶋田 哲夫

カスタマーハラスメントの取扱いに関するお問い合わせ

取り扱い窓口（法人本部事務局総務部）

千葉県佐倉市青菅 1010-15 043-460-7117