社会福祉法人高寿会のカスタマーハラスメントの対応について

カスタマーハラスメント対策を義務付ける改正労働施策総合推進法が 2026 年10月1日より施行されます。当法人は施行に向けて下記のとおりカスタマーハラスメント対策基本方針を策定いたします。

カスタマーハラスメント対策基本方針

―寄り添うことと、職員を守ることの両立をー

高寿会は、ご利用者様、ご家族、地域の皆様、そして職員、すべての人がお互いに尊重され、安心して関わることのできる環境をつくります。
そのために、皆様からのご意見、ご要望等に誠実に耳を傾け、サービスの改善と福祉の質の向上につなげて参ります。一方で、職員もまた、一人の人間として尊重される存在です。

1. カスタマーハラスメントとは

「改正労働施策総合推進法」（2026 年6月成立）において、カスタマーハラスメント防止のための雇用管理上の措置を講ずること等が、すべての事業主の法的義務となりました（2026 年 10 月 1 日施行）。
同改正法で示されたカスタマーハラスメントとは「顧客等からの言動のうち、その要求内容に照らして社会通念上相当な範囲を超えたものによって、労働者の就業環境が害されるもの」となっています。

高寿会は、この法改正の趣旨を踏まえ、顧客等からの職員等（以下、職員）に対する度を超えた要求や、暴言、脅迫、威圧的な言動、人格を否定するような言葉等、職員の尊厳や心身を傷つける行為については、職員を守るために適切に毅然と対応致します。

2. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントについて、次のように対応します。

①職員が上長等に報告・相談することを推奨します。
②事実関係を確認した上で、職員一人で対応せず、組織としての対応を判断します。
③必要に応じて、対応する職員を変更し、複数名で対応します。
④改善を求めても行為が続く場合は、対応を中止し、以後の対応方法を法人として検討します。
⑤暴力、脅迫等、職員の安全が脅かされる場合には、警察、関係機関等への相談、通報を含め、適切かつ毅然と対応します。

3. 皆様へ

これは、正当なご意見、苦情、要望等をカスタマーハラスメントとするものではありません。私たちは、「声を聴き、寄り添うこと」と「職員を守ること」を両立することが、より良いサービスの提供、皆様との関係づくりにつながると考え、取り組んで参ります。

ご利用者さま、子どもたち、ご家族、そして職員が安心してすごせる場所であるために

当法人では、職員が末永く、誇りをもって働き続けられる環境を整えることが、より良いサービスの基本になると考えています。

皆様が安心して過ごせる環境づくりのため、
次のような行為はお控えいただきますように
ご理解とご協力をお願いいたします。

- 職員への暴力、侮辱、威圧的な言動
- 暴力行為、物を投げるなどの危険行為
- 過度な要求や契約外のサービス強要
- 深夜、早朝の連絡、執拗なクレーム
- SNS等での誹謗中傷

これらの行為が続く場合、支援方法の見直しや、必要に応じて
関係機関への相談を行う場合があります。



社会福祉法人高寿会
〒029－2205
岩手県陸前高田市高田町字東和野 67 番地

相談窓口
高寿会　本部
TEL : 0192-55-3700