

カスタマーハラスメント対応基本方針

令和8年9月策定
(社福) 大崎上島町社会福祉協議会

1. 目的

社会福祉法人 大崎上島町社会福祉協議会(以下「本会」という)は、利用者や来訪者、社会福祉法人をはじめとする関係者、地域住民等から寄せられるお問合せや御意見に対し、誠実かつ真摯に向き合い、丁寧で適切な対応に努めます。

一方で、職員に対する暴言や威圧的行為、明らかに妥当性を欠く要求等の迷惑行為などのいわゆる「カスタマーハラスメント」は、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境や職員の健康の悪化を招くだけでなく、業務継続に著しい支障を及ぼすことにより、本会と利用者等の信頼関係が構築できず、結果として適切な支援やサービスに支障を及ぼす可能性があります。

こうした認識の下、本会は、職員が安心して働くことができる職場環境を確保するとともに、すべての利用者に対して安定した支援やサービスを継続的に提供するため、本基本方針を策定し、カスタマーハラスメントに対して組織として適切かつ毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

本会では、カスタマーハラスメントを、利用者や地域住民、関係機関、団体、取引先その他本会の業務に関わる皆様からの言動のうち、その要求内容が妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するものと定義します。

3. 対象となる行為

本会におけるカスタマーハラスメントとは、利用者等からの言動や要求のうち、具体的には次のような行為を指します。なお、あくまで例示であり、これらに限るものではありません。

(1) 申出・要求内容に妥当性のないもの

- ①本会の提供する支援・サービスに明らかに瑕疵。過失が認められない場合
- ②要求の内容が、本会の提供するサービスの内容とは関係ない場合

(2) 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

- ①内容の妥当性の有無に関わらず不相当であるもの
 - ・身体的な攻撃(暴力、傷害)
 - ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
 - ・威圧的な言動(心要以上の大声、机を強く叩くなど)
 - ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動(電話、メール、来訪、自宅等への呼び出しも含む)
 - ・拘束的な行為(不退去、居座り、監禁)
 - ・差別的な言動
 - ・性的な言動
 - ・職員個人への攻撃や要求(人格の否定、プライバシー侵害、その他各種ハラスメント)

含む)

②要求内容の妥当性に照らして不相当であるもの

- ・ 社会通念上相当程度を超えるサービス及び法令違反となるサービス提供の要求
- ・ 職員に対する解雇等の法人内処罰の要求
- ・ 不当な金銭補償の要求
- ・ 過度な謝罪の要求(上下座など)

4. カスタマーハラスメントへの対応

本会は、カスタマーハラスメントに対し、職員の安全と人権を最優先に考え、組織として適切に対応します。

- ・ 職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。
- ・ 必要に応じて、対応の中止、面談や電話対応の終了などの措置を講じます。
- ・ 悪質な場合は、警察等の関係機関と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた職員の精神面のケアに努め、面談等の対応を行います。
- ・ 職員が安心して業務に従事できるよう、対応マニュアルを策定して周知するとともに相談体制を整備し、職員研修を実施します。