カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和　７年１２月１２日　策定
社会福祉法人大崎市社会福祉協議会

１．目的

社会福祉法人大崎市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、本会の理念や基本方針を実現するため、本会の各種サービスを利用する方の尊厳を保持しつつ、自立を支援し、地域福祉の拠点となれるよう総合的なサービスを提供する法人運営を目指しています。

このためには、事業者である本会と利用者であるご本人やご家族、並びに地域住民、関係者・諸団体の皆さま（以下「利用者等の皆さま」という。）との信頼に基づく良好な協力関係を構築しながら、働く職員の就労環境を向上することが不可欠であり、その結果として、利用者等の皆さまに対する質の高いサービスの提供や満足度の向上、及び課題解決等につながるものと考えます。

本会は、皆さまからお寄せいただくご意見・ご要望を本会のサービス改善等において、大変、貴重なものと捉えており、これからも真摯に対応してまいりますが、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」における「事業主の措置義務」であることに基づいて、毅然とした対応を行います。

本会で働く全ての職員の人権が尊重され、安心して働くことができる環境を整備するとともに、利用者等の皆さまとのより良い関係を構築するため、基本方針を策定します。

２．カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントは、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」にて、「職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの（顧客等言動）により当該労働者の就業環境が害されること」と定義されています。

本会は、これに基づき、カスタマーハラスメントに該当する行為を次のような場合と想定します。なお、以下の記載はあくまでも例示であり、これに限られるものではありません。

（１）　利用者等の皆さまからの要求の内容が妥当性を欠く場合

（２）　要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当な言動である場合

①　要求内容の妥当性にかかわらず不当であるもの

ア．身体的な攻撃（暴行、傷害等）

イ．精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、恫喝、罵声、暴言等）※インターネット・ＳＮＳ上のものを含む

ウ．威圧的な言動

エ．土下座等の要求

オ．継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（言動、電話、メール、来訪、自宅等への呼び出しも含む）

カ．拘束的な行為（不退去、居座り、監禁等）

キ．差別的な言動

ク．セクシャルハラスメント行為（性的な言動）

ケ．職員個人への攻撃、要求（人格の否定、プライバシー侵害、個人情報の不当な取得、ＳＮＳ、Ｗｅｂ等への投稿・公開等、その他各種ハラスメントを含む）

②　要求内容の妥当性に照らし合わせて不相当であるもの

ア．社会通念上相当程度を超えるサービス、および法令違反となるサービスの提供の要求

イ．職員に対する解雇等の法人内処罰の要求

ウ．金銭補償の要求

エ．謝罪の要求（土下座等を除くもの）

３．カスタマーハラスメントへの対応

（１）　本会法人内対応

①　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。

②　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できるよう研修等を実施します。

③　カスタマーハラスメントが発生した場合の対応方法、手順を定めます。

④　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。

⑤　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行うよう努めます。

（２）　本会法人外対応

①　カスタマーハラスメントには屈することなく、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。

②　カスタマーハラスメントが行われた場合は、要求行為に対する応対や以降の来所、またはサービスの利用や支援をお断りさせていただくことがあります。また、必要に応じて、警察・弁護士等専門機関と連携し適切に対応します。

③　カスタマーハラスメントが反社会的勢力に関わる場合またはそれらとの関係を示した不法・不当な行為については、直ちに警察等関係機関と連携し対応します。