

社会福祉法人寝屋川市社会福祉協議会
カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

社会福祉法人寝屋川市社会福祉協議会（以下、「本会」という。）は、利用者・相談者・関係機関等（以下、「利用者等」という。）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暴力、明らかに妥当性を欠く要求等の迷惑行為（以下、カスタマーハラスメントという）は、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境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おそれがあります。

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、利用者等への適切なサービス提供を継続していくため、本基本方針を定めます。

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について、職場内において行われる利用者等の言動であって、職員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により、職員の就業環境が害されるものであり、以上の内容をすべて満たすものと定義します。なお、職場とは職員が通常就業する場所以外の場所であっても業務を遂行する場所については職場とします。また、職員との対面で行われるもののみならず、電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれるものとします。

3 カスタマーハラスメントの対象となる行為

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

（１）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ①そもそも要求に理由がない又は本会のサービス等と全く関係のない要求
- ②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④不当な損害賠償要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ①身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ③威圧的な言動
- ④継続的、執拗な言動
- ⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

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該当する行為に対しては、必要に応じて以下の措置を講じることがあります。

- (1) 管理職等を含めた複数職員による対応
- (2) 対応内容の録音・録画による記録
- (3) 対応時間や対応方法の見直し
- (4) 警察や弁護士、その他関係機関との連携
- (5) その他、職員の安全確保のために必要な支援

5 職員への取り組み

- (1) 本基本方針の職員への周知・啓発
- (2) 相談報告体制の整備
- (3) 情報共有と再発防止の取り組みの実施
- (4) 職員への教育、研修の実施
- (5) 対応した職員への心身のケアの実施

6 プライバシーの保護と不利益取扱いの禁止

相談及び苦情への対応にあたっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談をしたことや事実関係の確認への協力、その他カスタマーハラスメントに関する対応を行ったことを理由として、職員に対して不利益な取扱いを行うことはありません。

7 利用者等の皆様へのお願い

本会は、職員の安心安全を確保した職場体制をもとに、皆様との信頼関係を構築し、地域福祉を推進してまいります。本基本方針にご理解をお願いいたします。

令和 8 年 10 月 1 日

社会福祉法人寝屋川市社会福祉協議会