

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人南部町社会福祉協議会（以下、「本会」という。）は、以下の方針に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。

1. はじめに

本会は、町民一人ひとりの参加と支えあいにより、誰もがその人らしく安心して暮らせる「福祉のまちづくり」を推進することを目的とし、各種の事業を行っています。また、ご利用者やその家族、地域住民、関係先の皆様（以下「ご利用者等の皆様」）からお寄せいただくご意見・ご要望は、本会のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のご利用者等の皆様の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、ご利用者等の皆様との関係をより良いものとするにつながると考え、社会福祉法人南部町社会福祉協議会における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 本会における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「ご利用者等の皆様から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

（１）ご利用者等の皆様からの要求の内容が妥当性を欠く場合

- ① 本会の提供するサービスに瑕疵・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言動である場合

- ① 要求内容の妥当性にかかわらず不相当であるもの

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言…インターネット・SNS上のものも含む）
- ・ 威圧的な言動・行動（必要以上の大声、机を強く叩く）
- ・ 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、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を含む）

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、および法令違反となるサービスの提供の要求
- ・ 職員に対する解雇等の法人内処罰の要求
- ・ 金銭補償の要求
- ・ 謝罪の要求（土下座）

3. カスタマーハラスメントへの対応（対法人内）

- ・ 合理的かつ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。
- ・ カスタマーハラスメントに適切に対応するため、職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ 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。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、警察・弁護士・社会保険労務士等との連携など体制を整備します。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先に行うよう努めます。

4. カスタマーハラスメントへの対応

（対法人外（対当該カスタマー））

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。本会でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士・社会保険労務士等）と連携の上、毅然と対応します。

令和8年9月 制定

社会福祉法人

南部町社会福祉協議会