

カスタマーハラスメントに対する基本方針の策定について

労働施策総合推進法の改正により、令和8年10月1日から、カスタマーハラスメント対策が義務化されることを踏まえ、本会は、カスタマーハラスメントから職員を守るとともに、サービスを適正に提供するため、「射水市社会福祉協議会職員カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

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 射水市社会福祉協議会
会 長 長 井 忍

1 はじめに

社会福祉法人射水市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、「みんながつながり支え合う 笑顔でいきいき暮らせるまち 射水」を基本理念として、本会の各種サービスを利用する方の尊厳の保持及び自立を支援し、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、関係者等の皆様（以下「利用者等」という。）との協力関係が必須であると考えております。

しかし、利用者等の一部には、暴行、脅迫、暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、安全で質の高いサービスの提供を担う職員の尊厳を傷つけ、本来、安心して、働き続けられるべき職場環境の悪化を招くものです。

本会は、利用者等からのご意見、ご要望に対しまして、引き続き真摯に対応してまいります。カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、本会で働く職員一人ひとりを守ること、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、厚生労働省の定義に基づいた基本方針を策定いたしました。

2 カスタマーハラスメントの定義

本会では、厚生労働省が策定した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下のような行為をカスタマーハラスメントと定義しています。

利用者等からのクレーム、言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該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であり、当該手段、態様により、本会で働く職員の就業環境が害されるものが該当します。

3 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) 本会が提供するサービス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
- (5) 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）や威圧的な態度
- (6) セクシャルハラスメント行為（性的な言動）
- (7) 継続的、執拗な言動（電話や電子メール等を含む。）
- (8) 強要（謝罪、土下座、金銭の要求等）
- (9) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
- (10) 差別的な言動
- (11) 職員の個人情報（写真、音声、動画等）の取得、SNS、Web等への投稿・公開

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 本会内対応

- ①カスタマーハラスメントへの適切な対応ができるよう、研修の受講や情報の共有など、職員に対して必要な教育を行います。
- ②職員を守るため、カスタマーハラスメント発生時には複数職員での対応及び相談窓口の整備等、迅速かつ適切な対応がとれる体制を構築します。
- ③カスタマーハラスメントを受けた職員の心身のケアを最優先に対応します。

(2) 本会外対応

- 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説明責任を果たした上で、ご理解いただけない場合は、利用契約解除又は中止、支援のお断りをさせていただくことがあります。
- ③さらに、悪質と判断した場合は、必要に応じて警察や弁護士等と連携し、適切に対応させていただきます。

5 利用者等の皆様へのお願い ～カスタマーハラスメント防止のために～

本会では職員の心身の安全を確保し、利用者等と職員の対等で良好な関係を築くことに努めております。カスタマーハラスメント防止のため、利用者等の皆様には、以下の事項についてご対応をお願いいたします。

- (1) ハラスメント行為をしないこと、又はハラスメント行為に加担しないこと
- (2) 他者に敬意をもって行動すること
- (3) すべての法令を遵守すること