

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日

社会福祉法人逗子市社会福祉協議会

1 はじめに

社会福祉法人逗子市社会福祉協議会（以下「本会」といいます。）は、「誰もが安心して暮らせる福祉のまちづくり」を使命に掲げ、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るべく総合的なサービスを提供する法人運営を目指しております。

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そのご家族並びに関係者のみなさま（以下「利用者等」といいます。）との良好な協力関係が必要不可欠であると考えております。

しかし、利用者等の一部には、暴言、暴行、脅迫、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提供を担う職員の尊厳を傷つけ、安心して働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

本会では、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、利用者等のおかれている環境や特性などにできる限りの配慮を行ったうえで毅然と対応します。これは、本会で働く職員ひとり一人を守ること、継続的に安全で質の高いサービス提供を行っていくためには不可欠なものであり、すべての職員が安心して働ける環境を提供する義務が本会にはあると考え、本会内外に厚生労働省の定義に基づき、カスタマーハラスメントに対する基本的な方針をここに示します。

2 カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを次のとおり定義します。

利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容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って、当該手段・態様により、本会職員の就業環境が害されるもの。

具体的には以下のような行為を指しますが、記載内容はあくまでも例示であり、これらに限るものではありません。

3 カスタマーハラスメントにあたる具体的な行為

(1) 利用者等による暴力・暴言

- ① 職員に対する暴力・暴言・誹謗中傷（インターネット・SNS 上でのものも含む）

- ② 職員に対する威迫・脅迫
- ③ 職員の性別・国籍・年齢・身体的特徴などに基づく侮辱及び差別的な言動
- ④ 職員の人格を否定する発言
- ⑤
- (2) 利用者等による過剰または不合理な要求
 - ① 合理的理由のない謝罪、土下座等の要求
 - ② 職員に対する解雇等本会内処罰の要求
 - ③ 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
- (3) 利用者等による合理的範囲を超える時間的、場所的拘束
 - ① 合理的理由のない長時間の拘束
 - ② 合理的理由のない複数回の電話、メール、来訪、自宅等への呼び出し
 - ③ 合理的理由のない利用者宅、本会事務所以外の場所への呼び出し
- (4) 利用者等によるその他ハラスメント行為
 - ① 利用者等によるプライバシーへの侵害行為
 - ② 利用者等による個人情報（写真・音声・動画等）の取得、インターネット・SNS 等への投稿・公開等
 - ③ 利用者等によるセクシャルハラスメント
 - ④ 利用者等によるその他各種のハラスメント

4 カスタマーハラスメントへの本会としての対応

- (1) 本会内における対応
 - ① カスタマーハラスメントに対し適切な対応が図れるよう、対応方法や手順など必要な知識について職員への教育を行う。
 - ② カスタマーハラスメントから職員を守るため、発生時に迅速かつ適切な判断・具体的な対応がとれる体制を整備する。
 - ③ カスタマーハラスメントを受けた職員の精神面にも配慮し、アフターケアの体制を整備する。
- (2) 本会外への対応
 - ① カスタマーハラスメントに屈することなく、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る。
 - 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、利用契約や取引等を断る、または中止する。
 - ③ さらに本会が悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、適切に対処する。