

社会福祉法人入善町社会福祉協議会
カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

社会福祉法人入善町社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、「ともに支え合い、共に生きる共生のまちづくり」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。

また、本会が地域福祉を着実に推進していくためには、本会職員の人権が尊重され、心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を確保することが不可欠です。

本会は、利用者等からのご意見・ご要望には真摯かつ誠実に対応する一方、カスタマーハラスメントには組織として毅然と対応し、職員が安心して働ける職場環境を確保するとともに、質の高い福祉サービスの継続的な提供を目指します。

2 カスタマーハラスメントの定義

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、労働者の就業環境が害されるもの。

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) 利用者等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とされる可能性が高いもの
 - ア 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格の否定。SNS への投稿などを含む）
 - ウ 威圧的な言動
 - エ 土下座の要求
 - オ 継続的な（繰り返し）、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など）
 - カ 拘束的な行動（不退去、一定時間を超える居座り、監禁、長時間の電話など）
 - キ 差別的な言動
 - ク 性的な言動

②要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

ア 合理的理由のない謝罪の要求

イ 職員に対する解雇等の本会内処罰の要求

ウ 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

エ 金銭補償の要求

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、専門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迅速かつ適切な対応がとれる体制の構築として、各係長を「相談窓口」とし、事務局長を窓口の責任者とします。

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問題解決に当たっては、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。

②カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、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・地域の皆様へのお願い

本会は、利用者や地域の皆様との信頼関係を何より大切にしています。

今後も、ご意見やご要望には誠実に対応し、より良いサービスの提供に努めます。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つける行為、暴力や暴言、不当な要求などがあった場合には、本方針に基づき、組織として毅然と対応いたします。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年8月7日策定