社会福祉法人　三豊市社会福祉協議会

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和８年１０月１日策定

１．目的

社会福祉法人三豊市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、誰もが住み慣れた地域で安心して暮らせる福祉のまちづくりを目指し、相談業務や在宅福祉サービスをはじめとした地域福祉活動に取り組んでいます。こうした取り組みを進めていくためには、ご利用者さまやその家族、地域住民、関係先の方々との信頼関係を欠くことはできません。こうしたご利用者等からのご意見・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います。

一方、一部のご利用者さま等から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あります。こうした社会通念に照らして、著しく不当な行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全かつ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、ご利用者等との関係をより良いものとすることにつながると考え、本会における「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．カスタマーハラスメントについて

カスタマーハラスメントは、厚生労働省によると「顧客等からのクレーム・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のものであって、当該手段・態様により、労働者の就労環境が害されるもの」と定義され、職場での対策が求められています。

本会としては、労働契約法第５条により、「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、安全配慮義務を負っています。

３．対象となる行為

厚生労働省のカスタマーハラスメント対策資料等を踏まえ、本会としては、次のような場合を想定しています。なお、以下の記載は例示であり、これに限られるという趣旨ではありません。

（１）ご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のものであるもの

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、インターネット・SNS 上のものも含む）

ウ 威圧的な言動

エ 土下座の要求

オ 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。）

カ 拘束的な行為（不退去、居座り、監禁）

キ 差別的な言動

ク 性的な言動

ケ 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

ア 社会通念上相当程度を超えるサービス及び法令違反となるサービスの提供の要求

イ 職員に対する解雇等の法人内処罰の要求

ウ 金銭補償の要求

エ 謝罪の要求（土下座を除く。）

４．カスタマーハラスメントへの対応

（１）社協内対応

① カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に行うよう努めます。

② 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。

③ 職員に対して、カスタマーハラスメントについて、必要な教育を行います。

④ 適切な対応のため、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携します。

（２）社協外対応

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、利用契約の解除または中止、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、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、適切に対処します。

５．ご利用者さま等へ　～カスタマーハラスメント防止のために～

上記「１．目的」及び「２．カスタマーハラスメントについて」でも示しましたように、職員の心身の安心・安全を確保し、ご利用者さま等とよりよい関係を築き、共に豊かな福祉

会の実現に向けて前進するために、この方針を策定いたしました。

ご利用者さま等には、ハラスメント行為についてご理解いただくとともに、ハラスメントを未然にふせぐために法令遵守、人権尊重の意識に基づいた行動をお願いいたします。