

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

社会福祉法人常陸太田市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、利用者やその家族、地域住民、関係先の皆様（以下「利用者等」という。）から寄せられるお問合せや御意見に対し、誠実かつ真摯に向き合い、丁寧で適切な対応に努めています。

一方で、職員に対する暴言や威圧的な態度などのいわゆる「カスタマーハラスメント」は、職場環境や職員の健康の悪化を招くだけでなく、業務継続に著しい支障を及ぼす恐れがあります。

本会は、職員が本来取り組むべき地域福祉の充実に注力できるよう、安心して働ける環境を整えるとともに、職員への過度な負担の軽減を図るため、社会通念上不相応な要求や言動に対しては、毅然とした態度で臨み、組織的に対応します。

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や言動のうち、要求の内容に妥当性がないもの、又は要求の内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境を害するものをいいます。

具体的には、次のような行為が該当する可能性があります。

（１）身体的な攻撃・危害を及ぼす行為

- 職員に対する暴行、傷害、身体的接触等
- 物を投げる、蹴る、壊す等の行為
- 職員や他者に危害を加えることを示唆する行為

（２）精神的な攻撃・侮辱等

- 職員に対する暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 差別的な発言、誹謗中傷
- 名誉や信用を傷つける発言
- 脅迫その他、職員に精神的苦痛や恐怖を与える言動

（３）威圧的・威嚇的な言動

- 大声で怒鳴る、威圧する等の行為
- 職員を威嚇し、恐怖を感じさせる言動
- 「危害を加える」「ただでは済まさない」等の脅し

（４）過度な謝罪等を要求する行為

- 正当な理由なく、職員に土下座等を強要する行為
- 必要な範囲を超えて謝罪を繰り返し要求する行為
- 職員個人に責任を負わせることを目的とした過度な謝罪要求

(5) 長時間・継続的・執拗な言動

- 長時間にわたり職員を拘束する行為
- 同一又は類似の要求や苦情を繰り返す行為
- 頻繁な電話、来訪、メール等により職員の業務を著しく妨げる行為
- 担当者を変更しても同様の要求を繰り返す行為
- 対応の終了を伝えた後も、合理的な理由なく対応を要求し続ける行為

(6) 過度又は不当な要求

- 本会の制度、契約、サービスの内容等から対応できない事項を繰り返し要求する行為
- 正当な理由なく特別な対応や優遇を要求する行為
- 本会が提供していないサービスを要求する行為
- 不当な金銭、補償、謝礼等を要求する行為
- 職員の処分、解雇、異動等を不当に要求する行為

(7) 職員のプライバシー等を侵害する行為

- 職員の住所、電話番号、家族等の個人情報を不当に聞き出そうとする行為
- 職員を無断で撮影、録音、録画し、それを利用して威圧する行為
- 職員個人を特定する情報を無断で公開する行為

(8) インターネット等を利用した嫌がらせ

- SNS、インターネット等において職員を誹謗中傷する行為
- 職員の氏名、写真等を無断で掲載する行為
- 虚偽又は著しく不適切な情報を拡散し、本会又は職員の信用を毀損する行為
- SNS 等への投稿や報道機関への通報等を示唆し、不当な要求を行う行為

(9) 性的嫌がらせ（セクシュアルハラスメントに該当する行為）

- 職員の身体や容姿等に関する性的な発言、質問、冗談、からかい等をする行為
- 職員の身体に不必要に触れる、抱きつく、身体を密着させる等の行為
- 交際や性的な関係を求める行為
- 性的な画像・動画等を見せる等の行為

(10) その他、職員の就業環境を害する行為

- 正当な理由なく職員を自宅等へ呼び出す行為
- 正当な理由なく職員の家族等に接触しようとする行為

なお、上記はあくまで例示であり、これらに該当するか否かについては、行為の目的、経緯、頻度、時間、態様、職員への影響、利用者等の置かれている状況その他の事情を総合的に勘案して、個別に判断します。

3 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 本会内での対応

- カスタマーハラスメントへの適切な対応ができるよう対応方法や手順など必要な知識について、職員への教育を行います。
- カスタマーハラスメントから職員を守るため、相談窓口を設置するとともに、発生時に迅速かつ適切な判断・対応がとれる体制を構築します。
- 職員の心身のケアを優先に対応します。

(2) 利用者等への対応

- 問題の解決に当たっては、利用者等の置かれている環境や特性等に十分配慮し、合理的かつ理性的な話し合いを通じて解決に努めるとともに、利用者等とのより良い関係の構築を目指します。
- カスタマーハラスメントに該当すると本会が判断した場合には、要求行為に対する応対、利用契約やお取引等をお断り又は中止する場合があります。
- 悪質であると判断される場合には、警察への相談や弁護士等の外部専門家と連携し、適切に対処します。

4 基本姿勢

本会は、利用者等との信頼関係を大切にしながら、職員が安心して業務に従事できる環境の確保に努め、今後も地域福祉の推進に取り組んでまいります。

令和8年9月1日制定

社会福祉法人 常陸太田市社会福祉協議会