

社会福祉法人三次市社会福祉協議会 カスタマーハラスメントに対する方針

令和8年10月1日

社会福祉法人三次市社会福祉協議会

1 はじめに

社会福祉法人三次市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、「みんなでつくるみよしのふくし」を目指して、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提供を目指しています。

このためには、地域社会と共に健全な環境が不可欠であり、ご利用者様やご家族並びに関係者の皆さまとの協力関係が必須であると考えております。

しかし、ご利用者、ご家族、関係者等の一部には、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、安心して、働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

本会は、ご利用者のほか、皆さまからのご意見、ご要望に対しまして、これからも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、ご利用者等の置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す。

2 カスタマーハラスメントの定義

ご利用者（家族、関係者等を含む）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を指します。

本会はカスタマーハラスメントから職員を守り、すべての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えております。労働契約法第5条には、「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。」と規定されており、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

3 対象となる行為

下記の例示の通りです。なお、記載内容はあくまでも例示であり、例示以外でもカスタマーハラスメントと認める場合があります。

(1) 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 職員の人格を否定する発言
- ④ 職員を侮辱する発言
- ⑤ 職員に対する差別的な言動

(2) 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、金銭の要求等
- ② 職員に対する解雇等の法人内処罰の要求
- ③ 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

(3) 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 合理的理由のない不退去、居座り
- ③ 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
- ④ 合理的理由のない利用者宅、法人事務所以外の場所への呼び出し

(4) その他ハラスメント行為

- ① 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
- ② 利用者等によるセクシュアルハラスメント
- ③ 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対応姿勢

(1) 本会内における取組み

- 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対応方法や手順など必要な知識について、職員への周知、啓発、教育を行います。
- 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・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精神面にも配慮し、アフターケアの体制を整備します。
- ④ 職員のための相談、報告体制の整備

(2) 本会外における取組み

- 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ます。
- 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、利用契約やお取引等をお断り、または中止します。
- ③ さらに法人が悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、適切に対応させていただきます。

5 ご利用者さまへのお願い

多くのご利用者や関係者の皆さまにおかれましては、上記に該当する事案もなく、本会のサービスをご利用いただいておりますが、万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

本会では、今後とも関係者皆さまとより良い関係を築き、職員の心身の安全を確保し、ご利用者さまに対し、安全で質の高いサービスの提供に尽力してまいりたいと考えております。

引き続き、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。