社会福祉法人厚木市社会福祉協議会　カスタマーハラスメントに対する基本方針

１目的

社会福祉法人厚木市社会福祉協議会(以下、「本会」という。)は、事業を利用されているご本人やご家族並びに地域住民、関係諸団体等（以下、「利用者等」という。）と信頼関係の構築に努め、誠実かつ真摯に向き合い、協力・協働してよりよいサービスの提供や課題解決に取組んでいます。

その中で、利用者等からの職員等に対する暴言や威圧的な行為、明らかに妥当性を欠く要求等の常識の範囲を超えた言動（いわゆるカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。)）は職員等の人格や尊厳を傷つけ、安心して働くことのできる就業環境の悪化を招くだけでなく、業務継続に著しい支障を及ぼします。

本会は職員等が安心して働くことのできる環境を確保するとともに、利用者等への適切なサービスを安定的に提供していくために、基本方針を定めます。

２ カスタマーハラスメントの定義

本会におけるカスハラとは、本会の事業や活動等について行われる利用者等の言動であって、その事業の性質その他事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員等の就業環境が害されるものをいいます。

３ カスタマーハラスメントに該当する行為

業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた言動とは、社会通念に照らして利用者等の要求の内容が相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものをいいます。

社会通念上許容される範囲を超えた言動の典型的な例としては次に挙げるものがありますが、これらに限定されるものではありません。

(1)要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

① 要求の内容に理由がない又は本会の事業や活動等にまったく関係がないもの
② 本会が想定しているサービスを著しく超えるもの及び特定の利用者等への優遇を強要するもの
③ 対応が著しく困難又は不可能であるもの
④ 不当な金銭の要求

(2)手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

① 身体的な攻撃（暴行・傷害等）
② 精神的な攻撃（強迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言・土下座の強要等。インターネット・SNS 上のものを含む）
③ 威圧的・差別的な言動
④ 継続的・執拗な言動（継続的な電話やメール・来訪、合理的理由のない本会事務局以外の場所への呼出等）
⑤ 拘束的な行動（不退去・居座り・監禁等）
⑥ その他ハラスメント行為（プライバシー侵害・セクシュアルハラスメント含むその他のハラスメント）
⑦ 特定の職員等を対象とした攻撃・要求（法人内処罰の要求等）

4 カスタマーハラスメントへの対応

基本的な心構えとして、本会利用者等による意見・要望は、サービスの向上や業務改善等につながるため、それぞれの事情に配慮し、寄り添いながら丁寧かつ真摯に対応してまいります。

その上で、本会職員等に対してカスハラ行為が行われた場合には、本会職員等を守るため組織的に対処するとともに、状況に応じて対応を中止するなど、毅然とした対応へ移行します。

5 主な対応措置

(1)法人内対応

① カスハラに適切な対応ができるよう、対応方法や手順について、職員等へ必要な啓発を行います。

② カスハラに関する相談窓口を設置するなど対応体制を構築し、当該職員等のケアに努めます。

③ 再発防止に向け、原因や背景となる要因を解消するための取組を行います。

(2)法人外対応

① カスハラに対する基本方針の明確化とその周知及び啓発を行います。

② カスハラ行為が行われた場合は、必要に応じて警察や弁護士等外部専門家と連携し、適切に対処します。

6 施行

令和８年１０月１日