

社会福祉法人 浜田市社会福祉協議会

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人浜田市社会福祉協議会（以下、「本会」という。）は、以下の方針に基づき、カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）に対して、組織として適切に対応します。

1. はじめに

本会は、市民一人ひとりの参加と支えあいにより、誰もがその人らしく安心して暮らせる「福祉のまちづくり」を推進することを目的とし、各種の事業を行っています。

また、ご利用者やその家族、地域住民、関係先の皆様（以下「ご利用者等の皆様」）からお寄せいただくご意見・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おります。

一方、一部のご利用者等の皆様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ございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・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、安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、ご利用者等の皆様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、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. 本会におけるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省のカスハラ対策資料等を踏まえ、本会では、カスハラを「ご利用者等の皆様から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

（定義）

利用者等からのクレーム・言動のうち、当該言動の要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても、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、職員の就業環境が害されるもの。

（カスハラ行為）

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- (3) 威圧的な言動（大声、土下座の要求、執拗な攻め立て）
- (4) 拘束的な行動（長時間の電話や面談、正当な理由のない居座り）
- (5) 差別的な言動・性的な言動（セクシャルハラスメントを含む）
- (6) 正当な理由のない要求（サービスや金銭、特別な扱い、謝罪の要求）
- (7) SNS等への投稿（無断撮影、職員個人を特定した誹謗中傷）
- (8) その他上記に準ずる不適切な言動

3. カスタマーハラスメントへの法人【内】対応

- ・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。
- ・カスハラに適切に対応するため、職員に対して、カスハラに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・カスハラが発生した場合の対応方法、手順を定めます。
- ・カスハラに関する相談窓口を設置し、警察・弁護士等との連携など体制を整備します。
- ・カスハラを受けた場合、職員のケアを最優先に行うよう努めます。

4. カスタマーハラスメントへの法人【外】対応

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、本会でカスハラに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。
- ・カスハラ行為の事実確認及び職員の安全確保、またサービスの質向上と再発防止に必要な対応として、電話等の録音機能を活用します。

令和8年6月 制定

社会福祉法人
浜田市社会福祉協議会
会 長 中 島 良 二