東温市社会福祉協議会カスタマーハラスメント対応基本方針

1. 基本的な考え方

東温市社会福祉協議会（以下「本会」）は、利用者様・そのご家族様、お取引先その他当社の事業に関係を有する方々（以下「利用者様等」）からの貴重なご意見・ご要望を、サービスの改善に不可欠なものとして真摯に受け止めます。一方で、その中に、社会通念上許容される範囲を超えた言動が含まれ、職員の就業環境が害される場合があります。本会は、このような言動をカスタマーハラスメントと位置づけ、毅然とした態度で対応するとともに、これを受けた職員を保護します。

2. カスタマーハラスメントの定義

本会は、次の 3 つの要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

① 職場において行われる利用者様等の言動であること

② 職員が従事する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ものであること

③ その言動により、職員の就業環境が害されること

「職場」には、事務所のほか、利用者様等の自宅、取引先、出張先が含まれ、対面のものだけでなく、電話、メール、SNS 等を通じて行われるものも含まれます。

3. 正当なお申入れとの区別

利用者様等からのご意見・ご要望のすべてがカスタマーハラスメントに当たるわけではありません。客観的にみて社会通念上許容される範囲で行われたものは、正当なお申入れであり、カスタマーハラスメントには該当しません。本会は、正当なお申入れには誠実に対応します。

また、障害のある方から、不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。本会は、障害者差別解消法その他の関係法令に基づき、建設的な対話を通じて、過重な負担とならない範囲で必要かつ合理的な配慮を提供します。

4. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

・身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける等）

・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、人格を否定する言動、性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動、盗撮、撮影をやめるよう求めた後も継続するなどの不相当な撮影等）

・威圧的な言動（大声で威圧する、反社会的な言動を行う等）

・継続的、執拗な言動（同様の質問の執拗な繰り返し、執拗な責め立て、同様のメールの執拗な送付等）

・拘束的な言動（不退去、居座り、長時間の電話による拘束等）

・要求内容が不当なもの（理由のない要求、契約を著しく超える要求、対応が著しく困難または不可能な要求、不当な損害賠償要求等）

・その他、社会通念上許容される範囲を超えると認められる言動

5. 本会の対応

・職員に対応を一人で抱え込ませません。必要に応じて、管理監督者等が対応を引き継ぎ、複数名対応、総務課への連絡、対応の終了その他の必要な支援を行います。

・状況に応じて、記録の作成、録音・録画（個人情報保護関連法令を遵守します）、対応の中止、退所のお願い、通話の終了を行います。

・特に悪質と考えられる場合には、法令および契約等に照らし、警告、【法令の制限内におけるサービスの提供の停止】、【施設への出入りのお断り】、警察への通報、弁護士への相談その他の必要な措置を、組織として講じます。

・本会側の説明不足や対応の誤りが原因・背景となっている場合には、カスタマーハラスメントへの対応とは別に、原因を確認し、真摯に改善します。

6. 相談・報告について

・カスタマーハラスメントを受けた、または受けるおそれがあると感じた場合は、【相談窓口：総務課】または直属の管理監督者に相談してください。

・カスタマーハラスメントに該当するか判断が難しい場合、発生のおそれがある段階の場合も、相談の対象です。

・言動を直接受けた職員だけでなく、それを見聞きした周囲の職員からの相談も受け付けます。

7. 不利益取扱いの禁止

本会は、職員が、①カスタマーハラスメントに関し相談をしたこと、②事実関係の確認等の本会の措置に協力したこと、③都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求めもしくは調停の申請を行ったこと、④調停の出頭の求めに応じたことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行いません。

8. 他社の労働者等への配慮

本会の職員は、他社が雇用する労働者、個人事業主その他本会の事業に関係する方に対し、社会通念上許容される範囲を超え、その就業環境等を害する言動を行いません。また、本会の職場において、本会が雇用する職員以外の方が利用者様等から同様の言動を受けた場合にも、必要に応じて適切に対応するよう努めます。

9. 適用範囲

本方針は、管理監督者を含む本会が雇用するすべての労働者（正職員、再雇用職員、嘱託職員、パート職員等）に適用します。

10. 周知および見直し

本方針は、本会ホームページ、研修を通じて周知します。運用状況を踏まえ、必要に応じて見直します。

制定日：【2026年10月1日】／所管：総務課