

社会福祉法人新居浜市社会福祉協議会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月1日策定

1 はじめに

社会福祉法人新居浜市社会福祉協議会（以下「協議会」という。）は、利用者・来訪者・取引関係者等（以下「利用者等」という。）から寄せられるお問い合わせやご意見等に対し、誠実かつ真摯に向き合い、丁寧で適切な対応に努めます。

一方で、職員に対する暴言・威圧的行為、明らかに妥当性を欠く要求等の迷惑行為（いわゆる「カスタマーハラスメント」）は、職員の人格や尊厳を傷つけ、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すおそれがあります。

協議会は、職員が安心して働くことができる職場環境を確保するとともに、利用者等への適切なサービス提供を継続していくため、本基本方針を定めます。

関係者の皆様には、ハラスメント行為についてご理解いただくとともに、ハラスメントを未然に防ぐために、法令順守、人権尊重の意識に基づいた行動にご理解とご協力をお願いします。

2 基本方針

- （１）カスタマーハラスメントは認めません。
- （２）職員の安全を確保します。
- （３）職員の人権を守るため、警察への通報も含め、毅然と行動し、組織で対応します。

3 カスタマーハラスメントの定義

協議会におけるカスタマーハラスメントとは、職場において行われる利用者等から次のいずれかの言動により、職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、萎縮・恐怖を感じて業務遂行に重大な悪影響が生じるものです。なお、職場とは、職員が業務を遂行する場所を指し、通常就業している場所だけではなく、職員が業務を遂行する訪問先等も含まれます。

- （１）申出・要求内容に妥当性がないもの

申出・要求内容が、事実関係や因果関係を踏まえた上で根拠がなく妥当性がないもの。

- （例）
- ・性的な要求や職員のプライバシーに関わる要求
 - ・契約内容を著しく超えた対応の要求
 - ・サービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求

(2) 手段・態様が社会通念上不相当なもの

申出・要求内容が制度上認められるもの等、妥当性がある場合であっても、その言動が過激・暴力的・威圧的・継続的・拘束的等で社会通念上不相当なもの。

種類	具体例
身体的攻撃	暴行、物を投げつける、わざとぶつかる、つばを吐きかける
精神的攻撃	脅迫、SNS等での誹謗中傷(ほのめかす発言も含む)、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、人格否定、プライバシーの侵害
威圧的言動	・「会長に会わせろ」「責任者を出せ」等大声で要求 ・机をたたく、職員に近づいて威圧する
継続的、執拗な言動	・同様の質問やメール等を執拗に繰り返す ・揚げ足取り、粗探しに終始する等の嫌がらせ ・十分な説明・回答を尽くしても繰り返し同じ申出を執拗に行う
拘束的な言動	・面談、電話による長時間対応の強要 ・長時間に渡る居座り

※上記は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

4 協議会のカスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を打ち切り、退去を促したり、電話対応、書簡対応をお断りする場合があります。
- (2) カスタマーハラスメントであって、当該行為が悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の専門機関に相談する等、法的措置等も含め厳正に対処します。
- (3) 利用者等とのやり取りについては、カスタマーハラスメントの事案に係る事実関係の確認を目的として録音を行う場合があります。取得した個人情報は、当該目的の範囲内で利用します。