

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

1 目的

社会福祉法人紫波町社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、みんなで助け合い 誰もが安心して暮らすことができる 「福祉でまちづくり」を基本理念とし、地域住民の立場に立って地域生活課題を共有しながら、地域住民が主体的にその課題について考え、支え・支えられ、誰もが安心して暮らせる地域共生社会を目指しています。

このためには、制度の狭間にある課題を含めて地域生活課題に取り組むには、地域住民や関係機関の皆様とのネットワーク構築は欠かせません。また法人として地域福祉を着実に推進していくためには、働く職員の人権が尊重され、安心していきいきと活躍できる職場環境が重要です。

本会は、町民皆様からのご意見、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。が、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しましては、毅然とした対応を行い、働く職員を守ることも、継続的に安全で質の高い福祉サービスを提供していくために不可欠であるため、厚生労働省指針に基づき、基本方針を策定いたしました。

2 カスタマーハラスメントについて

カスタマーハラスメントは「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容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って、当該手段・態様により、労働者の就労環境が害されるもの」と厚生労働省は定義しています。

3 対象となる行為（例示）

（１）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

（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

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な行為（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・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
- ・不合理又は過剰なサービス提供の要求

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 法人内対応

- ・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。
- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得できるよう研修等を実施します。
- ・カスタマーハラスメントが発生した場合の対応方法、手順を定めます。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に行うよう努めます。

(2) 法人外対応

- ・カスタマーハラスメントには屈することなく、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。
- ・説明責任を果たした上で、ご理解いただけない場合は、利用契約解除又は中止、支援のお断りをさせていただくことがあります。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等専門機関と連携し対応します。
- ・カスタマーハラスメントが、反社会的勢力に関わる場合又はそれらとの関係を示した不法・不当な行為については、直ちに警察等関係機関と連携し対応します。

5 地域の皆様へ～カスタマーハラスメント防止のために～

地域の皆様には、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遵守、人権尊重の意識に基づいた行動をお願いいたします。

6 本基本方針における定義及び行為例は、厚生労働省が示す「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づいています。

令和8年10月1日

社会福祉法人紫波町社会福祉協議会