

社会福祉法人瑞浪市社会福祉協議会 カスタマーハラスメント対応方針

令和 8 年 9 月
社会福祉法人瑞浪市社会福祉協議会
会 長 小 栗 茂

○カスタマーハラスメント対応基本方針

瑞浪市社会福祉協議会（以下、「本会」と言います）は、定款に掲げる瑞浪市における社会福祉事業その他の社会福祉を目的とする事業の健全な発達及び社会福祉に関する活動の活性化により、地域福祉の推進を図ることを目標に、会員、施設の利用者、取引先等（以下、「関係者」と言います。）の皆さまのご要望、ご相談及びご指摘に対して、関係者の視点に立ち、誠意をもって適切かつ迅速に対応、解決をすることで、関係者の皆さまの満足度向上につながり、もし、トラブルがあったとしても、円滑に課題解決に結びついてゆくと考えています。

一方で、関係者の皆様からの常識の範囲を超えた要求や言動で、それが職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものであった場合、その行為は、職場環境の悪化を招くゆゆしき問題です。

本会は、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、関係者の皆様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

職員が関係者の皆様からこれらの行為を受けた場合は、当該職員や当該行為を目撃した職員が上司等に報告、相談することとし、相談があった際には、組織的な対応を行います。

○カスタマーハラスメントの定義

関係者の皆様から本会に対する要求や言動のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段、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

○カスタマーハラスメントの対象となる行為

労働施策総合推進法が定義する 6 種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

《関係者による暴力・暴言・ストーカー行為》

- ・個人に対する身体的、精神的な攻撃（暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS 上での文面を含む）等）
- ・威圧的な言動や土下座の要求
- ・個人に対する威迫、脅迫

- ・個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む）
- ・個人の人格を否定する発言
- ・個人を侮辱する発言

《関係者による過剰または不合理な要求》

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・本会職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス、および法令違反となるサービス提供の要求

《関係者による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・合理的な理由のない長時間の不退去、居座り
- ・合理的な理由のない長時間又は複数回におよぶ拘束
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

《関係者によるその他ハラスメント行為》

- ・関係者によるプライバシー侵害行為
- ・関係者によるセクシュアルハラスメント
- ・関係者によるその他各種のハラスメント

○カスタマーハラスメントへの対応

《法人内対応》

- ・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するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口は、社会福祉法人瑞浪市社会福祉協議会ハラスメント防止要綱に定める窓口とします。
- ・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努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

《法人外対応》

- ・不当な要求は、毅然とした態度でお断りします。
- ・カスタマーハラスメント若しくはカスタマーハラスメントに類する行為と判断した時は、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用します。
- ・暴力行為や脅迫、恐喝並びに合理的な理由のない長時間の居座りや時間的、身体的拘束などが発生した場合は、警察や弁護士等と連携し適切に対応します。
- ・本会がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、お取引をお断り、または中止させていただくこともあります。