

社会福祉法人所沢市社会福祉協議会

カスタマーハラスメントに対する基本方針

本方針は、利用者等の皆様から寄せられるご意見・ご要望に誠実に向き合いながら、職員の人権と就業環境を守り、安心して質の高い地域福祉サービスを提供し続けるための基本的な考え方を示すものです。

1 目的

本会は、誰もが安心して暮らせる地域福祉の推進に取り組んでいます。その実現には、ご利用者、ご家族、地域住民、関係機関、取引先その他本会の事業に関わる皆様（以下「利用者等」といいます。）との良好な関係が不可欠です。

一方で、暴言、脅迫、不当な要求などの行為は、職員の人格や尊厳を侵害し、就業環境を害する重大な問題です。本会は、ご利用者等の事情や特性に必要かつ合理的な配慮を行いながらも、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応し、職員が安心して働き続けられる環境を整備します。

2 カスタマーハラスメントの定義

本会におけるカスタマーハラスメントとは、ご利用者等から職員に対し、その業務に関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をいいます。正当なご意見、ご要望、苦情の申し出を妨げるものではありませんが、要求内容の妥当性や手段・態様が社会通念上相当な範囲を超える場合は、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

3 対象となる行為

対象となる行為は、次の場合を想定しています。

●暴行や傷害等の身体的な攻撃 ●脅迫、暴言、侮辱、誹謗中傷等の精神的な攻撃 ●威圧的な言動
●土下座その他過度な謝罪の要求 ●長時間の拘束や繰り返しの電話、来所、メール等による執拗な要求
●差別的又は人格を否定する言動 ●職員個人への攻撃やプライバシー侵害 ●SNS等への信用を毀損する投稿
●社会通念上相当な範囲を超えるサービス、金銭補償、法人内処分等の要求 ●法令に違反する内容の要求 など

上記は例示であり、これらに限られるものではありません。個別の事案については、行為の目的、内容、態様、頻度、継続性、経緯、職員や利用者等の状況を総合的に踏まえて判断します。

4 カスタマーハラスメントへの対応

本会は、ご利用者等との合理的かつ理性的な話し合いを基本とし、より良い関係の構築に努めます。そのうえで、カスタマーハラスメントが疑われる場合は、職員個人に対応を抱え込まず、組織として事実確認、記録、相談、判断及び必要な対応を行います。

(1) 法人内の対応

- ①対応方法や手順を整備し、職員への研修・啓発、相談体制の確保、状況に応じて被害を受けた職員の心身のケアを行います。
- ②本会の職員自身が取引先や関係機関等に対してハラスメントを行うことのないよう、法令遵守と人権尊重の意識を徹底します。

(2) 法人外への対応

- 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、説明責任を果たしたうえで、対応の中止、来所・連絡方法の制限、サービス提供又は支援の中止・解除等を行う場合があります。
- ②悪質な場合、又は反社会的勢力が関与する不法・不当な行為がある場合は、警察、弁護士その他外部専門機関と連携し、適切に対応します。

5 利用者等の皆様へのお願い

本会は、ご利用者等の皆様からのご意見・ご要望を、サービスの改善と地域福祉の推進に資する大切なものとして受け止めます。すべての人の人権が尊重され、安心して相談・支援・協働ができる環境を守るため、法令遵守と相互尊重に基づく行動にご理解とご協力をお願いいたします。