

社会福祉法人愛知県社会福祉協議会「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1 基本的な考え方

社会福祉法人愛知県社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、「あ・い・ち・ふ・く・し（安心して・生き生きと・地域で・普通に・暮らせる・社会）」という基本理念のもと、利用者や社会福祉法人をはじめとする関係者、県民等（以下「利用者等」という。）から寄せられるお問合せやご意見に対し、誠実かつ真摯に向き合い、丁寧で適切な対応を心掛けております。

一方で、職員に対する暴言や威圧的な態度等のいわゆる「カスタマーハラスメント」は、職員の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させるだけでなく、福祉サービス提供にも深刻な影響を及ぼす恐れがあります。

職員が安心して働ける職場環境を整えることは、結果として利用者等とのより良い関係構築にも繋がると考えています。

このような考えのもと、本会では「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

2 本会におけるカスタマーハラスメントの定義

本会では、カスタマーハラスメントを「利用者等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就労環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。

なお、次に示す例は、あくまで例示であり、これらに限定されるものではありません。

＜具体例＞

- そもそも要求に理由がない又は商品、福祉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福祉サービス等に照らして不相当な要求
- 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- 身体的な攻撃（殴る・蹴る・つばをはきかける等）
- 精神的な攻撃（脅し、侮辱的な言動、土下座の強要等）
- 威圧的な言動（大声で責める、にらむ、モノをたたく等）
- 継続的な、執拗な言動（頻繁なクレーム、当初の話からのすりかえ、揚げ足取り等）
- 拘束的な言動（長時間の拘束、居座り、電話等）
- 性的な言動（わいせつな言動、職員へのつきまとい等）
- 職員個人への攻撃・嫌がらせ（職員個人の容姿に関する中傷、職員をSNS等へ無断で公開する、本会の瑕疵による責任を職員に転嫁する等）

3 カスタマーハラスメントへの対応

（１）法人内対応

- ① カスタマーハラスメントが発生した際には、職員の心身のケアを最優先に対応します。
- ② 職員が適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントに関する知識や対処法を学ぶ研修を実施します。
- ③ 相談窓口の設置に加え、必要に応じて弁護士など、外部機関との連携体制を整え、職員が安心して働ける職場環境づくりを推進します。

(2) 法人外対応

- ① 問題の解決に当たっては、冷静かつ合理的な対話を重視します。
- ② 問題の解決に向けて状況を正確に把握するために、必要に応じて、録音・録画をさせていただきます場合があります。
- ③ 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には、対応を中止し、以降の福祉サービスの提供をお断りさせていただくことがあります。
- ④ 悪質な行為と認められる場合には、警察への通報や弁護士など、外部の専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対応いたします。

4 利用者等の皆様へ ―カスタマーハラスメント防止のために―

本会は、今後とも利用者等の皆様とより良い関係を築き、職員の心身の安全を確保した上で、質の高い福祉サービスの提供に努めてまいります。

利用者等の皆様には、カスタマーハラスメントを未然に防ぐため、法令順守及び人権尊重に基づいた行動に、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年10月1日