

カスタマーハラスメントに対する組織方針

社会福祉法人福井県社会福祉協議会

1 目的

社会福祉法人福井県社会福祉協議会（以下「本会」という）は、基本理念「誰もが身近な地域で その人らしく安心して暮らせる 福祉社会の実現」を目指していますが、その実現のためには、本会と関係するすべての皆様（以下「関係者」という）の協力を欠くことはできません。また、本会と関係者が互いに信頼しあい、ここで働く職員が安心して業務に携わることができれば、その結果として関係者の満足度向上につながると考えます。

この方針は、基本理念を実現するために、本会における「カスタマーハラスメント」に対する対応について、関係者にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えするものです。

【カスタマーハラスメントとは】

カスタマーハラスメントは厚生労働省によると「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定義され、職場での対策が求められています。

2 対象となる行為

厚生労働省のカスタマーハラスメント対策資料等を踏まえ、本会ではその対象となる行為として次の場合を想定しています。なお以下の記載は例示であり、これに限られるという趣旨ではありません。

（１）関係者皆様からの要求の内容が妥当性を欠く場合

- ① 本会の提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ② 要求の内容が、本会の提供するサービスの内容とは関係ない場合

（２）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動である場合

- ① 要求内容の妥当性にかかわらず不相当であるもの
 - ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ・精神的な攻撃
（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言 インターネット・SNS 上のものも含む）
 - ・威圧的な言動
 - ・土下座の要求
 - ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（電話、メール、来訪、自宅等への呼び出しも含む）
 - ・拘束的な行為（不退去、居座り、監禁）

- ・差別的な言動
 - ・性的な言動
 - ・職員個人への攻撃、要求（人格の否定、プライバシー侵害、その他各種ハラスメントを含む）
- ② 要求内容の妥当性に照らして不相当であるもの
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス等提供の要求
 - ・金銭やそれに類するものの要求
 - ・謝罪の要求（土下座を除く）

3 カスタマーハラスメントへの対応

（１）法人内対応

- ① 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。
- ② 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および対処法を周知します。
- ③ 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。
- ④ 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

- ① 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。
- ② 説明責任を果たした上で、ご理解いただけない場合は、利用契約の解除または停止、支援のお断りをさせていただくことがあります。
- ③ カスタマーハラスメントが行われた、または疑われる場合は、必要に応じて、弁護士等専門機関に相談し対応します。
- ④ カスタマーハラスメントが、反社会的勢力に関わる場合また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に通報します。

4 関係者皆様へ – カスタマーハラスメント防止のために –

ご覧いただきましたように、職員の心身の安心・安全を確保し、関係者の皆様とよりよい関係を築き、基本理念の実現に向けて前進するために、この方針を策定いたしました。

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にご理解とご協力をお願いいたします。