

カスタマーハラスメントに対する基本指針

社会福祉法人有田川町社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、「みんなが支えあい 住み慣れた地域社会で安心して暮らせる福祉のまちづくり」を目指して、地域住民の立場に立って地域生活課題を共有しながら、住民の皆さまが主体的にその課題について考え、できるだけ身近な地域の中で解決できるよう各種事業に取り組んでいます。

そのためには、ご利用者さまやご家族、地域住民、関係者の皆さま（以下「ご利用者等の皆さま」という。）からお寄せいただくご意見・ご要望は、本会のサービス改善・質の向上において大変貴重な機会と考えております。しかし、ご利用者等の皆さまの一部には、暴行、暴言、脅迫、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、安全で質の高い福祉サービスを担う職員の尊厳を傷つけ、安心して働くことができる職場環境の悪化を招くものです。

本会では、ご利用者等の皆さまからのご意見・ご要望に対し今後とも真摯に対応してまいります。カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、組織として毅然とした対応を行います。本会で働く職員一人ひとりを守ること、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は不可欠と考え、厚生労働省の指針に基づき本会内外に対し基本方針を示します。

1. カスタマーハラスメントの定義

ご利用者等の皆さまその他あらゆる外部の方から本会職員に対して行われる暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言、長時間の拘束等の不当な行為であって、本会に勤務する職員の就業環境が害されるもの。具体的には以下のような行為を指しますが、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- (1) 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）や威圧的な態度
- (2) セクシャルハラスメント行為（性的な言動）
- (3) 継続的（繰り返し）、執拗（しつこい）な言動（電話や電子メール等を含む。）
- (4) 強要（謝罪、土下座、金銭の要求等）
- (5) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
- (6) 差別的な言動（性別・国籍・年齢・身体的特徴などに基づく言動）
- (7) 職員の個人情報の無断取得・公開（写真、音声、動画等の取得、SNS、Web 等への投稿・公開）
- (8) 通常のサービス範囲を超えた不合理又は過剰なサービス提供の要求

2. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 本会における取組（対法人内）
 - ・本方針による組織としての姿勢の明確化、職員への周知・啓発

- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・職員への教育、研修の実施
- ・職員のための相談、報告体制の整備およびケアの実施

(2) 本会外における取組（対該当者）

- ・健全かつ理性的な話し合いに努めますが、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、サービスの提供をお断り、または中止させていただくことがございます。
- ・必要に応じて、弁護士等の外部専門家を交えながら対応を検討します。
- ・解決が困難となった場合や悪質・違法と判断される場合、必要に応じて警察等関係機関との連携の上、毅然と対応させていただきます。

3. ご利用者等の皆さまへのお願い

本会といたしましては、今後ともご利用者等の皆さま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、地域の皆さまに対し安全で質の高いサービスの提供に尽力してまいりたいと考えております。

引き続き、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。

令和8年10月 制定

社会福祉法人有田川町社会福祉協議会