

カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

1 基本的な考え方

本会は、県民、市町村社会福祉協議会、関係機関等との協働を通じて地域福祉を推進する団体です。一方で、職員への過剰な要求や人格を否定する言動、暴力等は、職員の安全と尊厳を損ない、適切なサービス提供を妨げる重大な問題と捉えています。本会は、これらの不当な要求や言動から職員を守り、事業を適正に実施するため、誠意をもって対応した上で、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で組織として対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

本会事業の利用者等からの言動のうち、法令等に違反するもの、要求の内容に妥当性を欠くもの又は要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

- ・身体的攻撃（暴行、傷害など）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）
- ・威圧的な要求（不当な謝罪要求、担当者変更の強要、業務範囲を超える要求など）
- ・拘束的な行動（長時間にわたる居座りや電話、不退去など）
- ・SNS・インターネット等での誹謗中傷
- ・性的な言動

3 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合には、職員を守ることを最優先とし、状況に応じて、対応の終了や退去の促しなど毅然とした措置を行います。また、悪質と判断される場合には、警察への通報や弁護士への相談など法的措置を含む対応を行います。

4 基本的な対策

本会は、カスタマーハラスメントに対する基本姿勢を明確化し、職員への周知及び啓発を行います。併せて、カスタマーハラスメント対応マニュアルを整備し、職員に対する研修を実施することで、適切な対応体制を構築します。

令和8年8月17日

社会福祉法人和歌山県社会福祉協議会