カスタマーハラスメント対応基本方針

社会福祉法人　佐伯市社会福祉協議会

１．目的

社会福祉法人　佐伯市社会福祉協議会（以下「佐伯市社協」という。）は、「誰もが安心して暮らせるまちづくり」を目指しています。その実現のためには、ご利用者やそのご家族、地域住民、関係者の皆様（以下「ご利用者等皆様」という。）と佐伯市社協との信頼に基づく協力関係を欠くことはできません。また、法人として地域福祉を着実に推進していくためには、働く職員の人権が尊重され、安心していきいきと活躍し、十分に能力が発揮されることも重要です。その結果として、ご利用者等皆様に対するより良いサービスの提供や課題解決につながると考えます。

このカスタマーハラスメントに対する組織方針は、これらを実現するために、ご利用者等皆様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ために作成したものです。

２．カスタマーハラスメントについて

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。

佐伯市社協としては、労働契約法第５条により「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規程されており、安全配慮義務を負っています。

３．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、佐伯市社協としては、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）　ご利用者等皆様からの要求の内容が妥当性を欠く場合

①　佐伯市社協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、佐伯市社協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、障害）

・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、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、プライバシーの侵害、その他各種ハラスメントを含む）

② 要求の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及び法令違反となるサービスの提供の要求
・職員に対する解雇等の法人内処罰の要求
・金銭補償の要求
・謝罪の要求（土下座を除く。）

4．カスタマーハラスメントへの対応

（1） 佐伯市社協内対応

① 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 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。
③ 職員に対して、カスタマーハラスメントについて、必要な教育を行います。
④ 適切な対応のため、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携します。

（2） 佐伯市社協外対応

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、利用契約解除又は中止、支援のお断りをさせていただくことがあります。
③ さらに、悪質と判断した場合は、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、適切に対処します。

5．ご利用者等皆様へ　－カスタマーハラスメント防止のために－

上記「1.目的」及び「2.カスタマーハラスメントについて」でも示しましたように、職員の心身の安心・安全を確保し、ご利用者等皆様とより良い関係を築き、共に豊かな社会福祉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。

ご利用者等皆様には、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をお願いいたします。

令和8年10月1日