

社会福祉法人綾瀬市社会福祉協議会

職員のカスタマーハラスメントに対する基本方針

(令和8年10月1日策定)

1 はじめに

社会福祉法人綾瀬市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、基本理念である「ともに支えあうまちづくりを」の実現に向け、市民一人ひとりの尊厳と権利を尊重し、市民の立場に立って福祉活動に取り組みます。

本会は、市民、事業の利用者、その家族、関係者、地域住民等から寄せられる意見、要望、苦情等を大切に受け止め、誠実かつ適切に対応します。

一方で、職員に対する暴言、威圧的な言動、過剰な要求等により、職員の安全、尊厳又は就業環境が損なわれることは、決して容認できません。

本会は、カスタマーハラスメントが疑われる場合であっても、直ちに相手方を排除するのではなく、障がい特性、認知症、精神的な不調、コミュニケーション上の困難等も踏まえ、必要な配慮を行います。その上で、職員の安全・尊厳が脅かされる場合には、組織として適切に対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

本会におけるカスタマーハラスメントとは、市民、事業の利用者、家族、関係者、地域住民、取引先等、本会の事業に関係を有する者（以下「顧客等」という。）からの言動であって、次の3つの要素をすべて満たすものをいいます。

- (1) 顧客等による言動であること
- (2) 本会の業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えたものであること
- (3) その言動により、本会職員の就業環境が害されること

なお、顧客等からの意見、要望、苦情等のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

正当な意見、要望、苦情等については、真摯に受け止め、適切に対応します。

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、要求の内容だけでなく、その手段や態様、頻度、継続時間、職員への影響等を踏まえ、総合的に判断します。

また、要求の内容に一定の妥当性があっても、その実現のための手段や態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する場合には、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

対面での言動だけでなく、電話、郵便、電子メール、SNS、その他インターネット上で行われる言動も対象となります。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為例

次のような行為が、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。ただし、これらは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) 暴言、威圧的な言動

暴言、大声、怒鳴る、侮辱、人格否定、脅迫、恫喝、差別的発言、誹謗中傷、執拗な謝罪要求等

(2) 過剰又は不当な要求

社会通念上著しく過剰な要求、土下座等の強要、長時間の拘束、同一内容の繰り返し、複数職員への執拗な要求、対応方法・相手・時間・場所等を不当に指定する行為等

(3) 暴力、危険な行為

暴行、物を投げる、物を壊す、危険物を示す、生命・身体への危害を示唆する行為等

(4) 欺く行為、業務を妨げる行為

虚偽の説明、なりすまし、意図的に事実と異なる情報を繰り返し伝える等の行為

(5) 信用やプライバシーを侵害する行為

職員や本会に対する意図的な誹謗中傷、個人を特定できる情報・写真・動画等の無断公開等

(6) 性的な言動、つきまとい等

性的な発言、不必要な接触、わいせつな行為、性的な目的での無断撮影、つきまとい、待ち伏せ等

(7) その他、職員の安全、尊厳又は就業環境を著しく害し、本会の業務に重大な支障を及ぼす行為

なお、行為の背景に障がい特性、認知症、精神的な不調、コミュニケーション上の困難等がある場合には、その状況を踏まえて必要な配慮を行います。ただし、職員の安全や尊厳が脅かされる場合には、必要な安全確保を行い、組織として対応します。

4 カスタマーハラスメントへの対応

本会は、カスタマーハラスメントに対して、職員個人に対応を委ねることなく、組織として対応します。

対応に当たっては、必要に応じて複数の職員で対応し、事実関係や経過を記録するとともに、状況に応じて、顧問弁護士、関係機関、警察等と連携します。

また、必要に応じて、面談や電話等のやり取りを録音・録画し、事実確認や再発防止に活用します。記録した個人情報については、適切に取り扱います。

撮影、録音、録画等が職員や他の利用者の安全、プライバシー又は業務の円滑な実施を妨げる場合には、中止を求めることがあります。

職員の安全確保を最優先とし、危害を受けるおそれがある場合には、対応を中止し、警察への通報を含め、必要な措置を講じます。

また、業務への重大な支障がある場合には、説明や代替方法の検討を行った上で、対応方法やサービス提供方法を見直すことがあります。

なお、対応した職員のみが責任を負うことのないよう、管理職等が状況を把握し、

必要な支援と判断を行います。

5 職員への支援

本会は、カスタマーハラスメントを受けた職員の心身の安全と健康に配慮し、必要に応じて相談、上司への報告、職場内での情報共有その他の支援を行います。

また、職員が一人で抱え込むことのないよう、カスタマーハラスメントへの対応に必要な知識や対応方法について、研修等を通じて理解を深めます。

本会は、職員相互に支え合い、相談しやすい職場づくりに努め、必要に応じて心身の負担軽減に向けた対応を行います。

6 基本方針の見直し

本基本方針は、法令、国の指針、本会の事業運営及び社会情勢等の変化を踏まえ、必要に応じて見直します。

また、実際の対応事例を踏まえ、必要な手順や体制の改善を図り、実効性のある取組につなげます。