

社会福祉法人つくばみらい市社会福祉協議会

カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本理念

社会福祉法人つくばみらい市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、地域福祉の推進を担う団体として、利用者、地域住民その他関係する皆様（以下「利用者等」という。）からいただくご意見、ご要望及び苦情を、福祉サービスの向上及び地域福祉の推進につながる貴重なものとして真摯に受け止め、誠実かつ丁寧な対応に努めています。

一方で、職員の人格を否定する言動、暴力、脅迫、威圧的な言動、過度な要求などのカスタマーハラスメントは、職員の就業環境を害するだけでなく、他の利用者等への適切な支援や福祉サービスの提供に支障を及ぼす重大な問題です。

本会は、利用者等との信頼関係を大切にしながら、職員が安心して業務に従事できる環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然と対応し、安全で質の高い福祉サービスの提供に努めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

本会では、カスタマーハラスメントを、利用者等からの要求又は言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段又は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と定義します。

該当するかどうかは、要求内容、手段・態様、利用者等の状況、業務への影響などを総合的に勘案して判断します。

3 カスタマーハラスメントに該当する主な行為

次に掲げる行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- (1) 要求内容が妥当性を欠くもの
 - ・福祉制度や関係法令に基づき対応できない要求
 - ・本会の業務範囲を超える要求
 - ・特別扱いや優先対応を求める要求
 - (2) 要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なもの
 - ・暴力、傷害その他身体的な攻撃
 - ・脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する発言など精神的な攻撃
 - ・威圧的な言動、継続的又は執拗な言動
 - ・長時間の拘束、居座り、不退去など拘束的な行動
 - ・SNS やインターネット等への誹謗中傷又はその示唆
 - ・差別的又は性的な言動
 - ・職員個人への攻撃、私的な連絡先の要求、つきまとい等
 - ・正当な理由のない金銭補償、謝罪又は土下座等の要求
 - ・その他社会通念上相当と認められない言動
-

4 本会の対応

本会は、利用者等からのご意見、ご要望及び苦情には真摯に耳を傾け、丁寧かつ誠実な対応に努めます。

一方で、カスタマーハラスメントが認められる場合には、職員を守るため、組織として対応します。

状況に応じて、利用者等への説明や警告を行い、改善が見られない場合には、対応の中止、文書による対応への切替えその他必要な措置を講じます。

また、暴力、脅迫その他悪質な行為については、警察への通報、弁護士への相談その他法的措置を含め、毅然と対応します。

令和8年10月1日

社会福祉法人つくばみらい市社会福祉協議会