

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

社会福祉法人九戸村社会福祉協議会

1 はじめに

社会福祉法人九戸村社会福祉協議会（以下「本会」といいます。）は、「ともに生き、ともに育み安心して暮らせる地域社会を目指して」を基本理念とし、本会の各種サービスを利用する方の尊厳を保持しつつ、自立を支援し、地域福祉の拠点となるべく総合的なサービスを提供する法人運営を目指しております。

このためには、地域社会と共に健全な環境が不可欠であり、ご利用者様やご家族並びに関係者皆様との協力関係が必須であると考えております。

本会では、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、利用者等の置かれている環境や特性にできる限りの配慮を行ったうえで毅然とした対応を行い、本会で働く職員一人ひとりを守ることも、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、その対応策の包括的な方向性を示すために、本会内外に対し基本方針を示します。

2 カスタマーハラスメントの定義

ご利用者様（家族、関係者等を含む）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、これらに限られるものではありません。

（１）暴力・暴言・脅迫等

- （ア）殴る、蹴る、物を投げつける等の暴力行為
- （イ）大声で怒鳴る、人格を否定する発言、侮辱・罵倒、差別的発言
- （ウ）「辞めさせてやる」「家まで行く」等の脅迫的行動
- （エ）執拗な電話・メール・SNS等による嫌がらせ、ストーカー行為

（２）過剰または不合理な要求

- （ア）法令・契約・運営基準等に反するサービス提供の要求
- （イ）社会通念上相当な範囲を超える過剰なサービス要求
- （ウ）合理的理由のない繰り返しの謝罪要求
- （エ）合理的理由のない金銭補償の要求
- （オ）特定職員の処分・解雇等、法人の人事権の行使を不当に求める行為

（３）時間的・場所的な過度の拘束

- （ア）正当な理由なく長時間にわたり職員を拘束する行為
- （イ）事業所以外の場所への不当な呼び出し

- (ウ) 深夜・早朝等、通常の業務時間外に執拗に連絡を行う行為
- (4) プライバシーの侵害・名誉毀損等
 - (ア) 職員の住所、家族構成、健康状態等の私的情報を執拗に聞き出す行為
 - (イ) インターネットやSNS等での誹謗中傷、虚偽の情報の拡散
 - (ウ) 職員の容姿・身体的特徴等を侮辱する発言
- (5) セクシャルハラスメントに該当する言動
 - (ア) 職員の身体・容姿・私生活に関する性的な発言
 - (イ) 不必要な体への接触
 - (ウ) 性的関係の示唆・要求、わいせつな言動
- (6) その他、職員の就業環境を害する行為
 - (ア) 繰り返しのクレームにより、特定職員を執拗に攻撃する行為
 - (イ) 職員の対応を録音・撮影し、同意なく公開・拡散する行為
 - (ウ) 反社会的勢力による不当な要求・圧力
 - (エ) 全各号に準ずる行為であって、職員の心身に過度な負担を与えるもの

※本会は、労働契約法第5条において「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」と規定されている通り、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

3 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

- (1) 職員の安全と心身の保護を最優先とする。
- (2) 利用者等に対しては、誠実な説明と対話を尽くしつつも、違法・不当な要求には応じない。
- (3) 必要に応じて、複数名での対応、責任者による対応、記録の作成等、組織的な対応を行う。
- (4) 悪質な事案については、サービス提供の制限・中止、契約解除、警察・関係機関への相談・通報等を検討する。

4 利用者等の皆様へのお願い

本会といたしましては、今後とも関係者の皆様とよりよい関係を築き、職員の心身の安全を確保し、ご利用者様に対し、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。