

社会福祉法人上越市社会福祉協議会 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

社会福祉法人上越市社会福祉協議会 会長

1. はじめに

社会福祉法人上越市社会福祉協議会（以下、「当会」といいます。）は、「共に生き共につくる福祉社会を目指して」を基本理念とし、住民の皆様が安心して暮らせる地域社会の実現を目指す団体であるとともに、ご利用者をはじめ、ご家族や関係機関の皆様に対して、公平かつ専門的なサービスを提供する責務を担っています。

また、皆様からお寄せいただくご意見やご要望は、当会が提供するサービスの改善を図る上で大変有用なものであると考えております。

一方、報道等では、企業へのご意見やご要望の中に、暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つける行為が増加しているとされています。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、当会が担う公平かつ専門的なサービスを提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

当会は、ご利用者はもちろん、皆様からのご意見やご要望に対して今後も真摯に対応してまいります。不当な行為に対しては、毅然として組織的に対応し、当会で働く職員一人ひとりを守り抜くことも、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基本方針を定めるものです。

2. カスタマーハラスメントの定義

当会では、カスタマーハラスメントを「ご利用者、ご家族、関係者等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。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 そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
 - ・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
- ② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
 - ・ 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・ 契約金額や利用者負担金等の著しい減額の要求をすること。
- ④ 不当な損害賠償要求
 - ・ サービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。
- ⑤ 職員や他の利用者に対する身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
 - ・ 物を投げつけること。
 - ・ わざとぶつかること。
 - ・ つばを吐きかけること。
- ⑥ 職員や他の利用者に対する精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ・ 施設の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほの

めかす発言によって職員を脅すこと。

- ・ SNS等のインターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
- ・ 職員の人格を否定するような言動を行うこと。
(相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。)
- ・ 土下座を強要すること。
- ・ 盗撮や無断での撮影を行うこと。
- ・ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の個人情報について、無断で収集したり、SNS等のインターネット上に投稿したりすること。

⑦ 威圧的な言動

- ・ 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
- ・ 反社会的な言動を行うこと。

⑧ 継続的、執拗な言動

- ・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てを行うこと。
- ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

⑨ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・ 長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束すること。

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を受けた場合、職員のケアを最優先とします。
- ・ 職員に対するカスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を実施します。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・ 当会が提供するサービスについて、サービス提供の中止又は契約解除等を検討します。
- ・ 解決困難な場合等、必要に応じて警察や弁護士等の外部専門機関との連携を図り対応するとともに、悪質な場合は法的措置を含め毅然として対応します。

4. 本方針の周知と啓発

本方針は、当会の全職員に周知するとともに、当会ホームページに掲載します。

当会といたしましては、ご利用者をはじめ、ご家族や関係者の皆様とよりよい関係を構築し、当会職員の心身の安全を確保し、安全で質の高いサービスの提供に尽力してまいります。

ご利用者や地域の皆様にもご理解とご協力をいただき、互いに尊重し合える福祉社会の実現を目指してまいります。