

カスタマーハラスメント対応基本方針

1 はじめに

社会福祉法人八代市社会福祉事業団(以下、「本事業団」という。)は、サービス利用者及びその家族等並びに取引先、委託業者その他業務に関係する外部関係者(以下、「利用者等」という。)に対しよりよい福祉サービスの提供を実現するため、御意見やご要望に対し、誠実かつ真摯に向き合い、丁寧で適切な対応に努めます。

一方で、職員に対する暴言・威圧的行為、明らかに妥当性を欠く要求等の迷惑行為(いわゆるカスタマーハラスメント(以下、「カスハラ」という。))は、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境の悪化を招くだけでなく業務継続に著しい支障を及ぼすおそれがあります。

本事業団は、職員が安心して働くことができる職場環境を確保するとともに、利用者等への適切なサービス提供を継続していくため、本基本方針を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

本事業団におけるカスハラとは、利用者等からの言動や要求のうち、次のいずれかに該当するものをいいます。

(1) 申出・要求内容に妥当性がないもの

社会通念上相当と認められない要求、揚げ足取り・言いがかり等、根拠を欠くもの

(2) 手段・態様が社会通念上不相当なもの

内容の妥当性の有無に関わらず、暴言・威嚇・威圧的態度・執拗な連絡等、過激又は不適切な行為

(3) 職員の就業環境や心身の健康を害し、又はそのおそれのあるもの

精神的負荷、萎縮、恐怖心を生じさせる行為等

3 カスタマーハラスメント行為

種 類	具体例
精神的攻撃	暴言、人格否定、恫喝、名誉棄損、SNS 等での誹謗中傷
身体的攻撃	暴力、物の破壊、威嚇、つきまとい
性的言動	性的・卑猥な言動、その他職員が嫌がる性的行為
過度な要求	土下座の強要、不当な金品請求、法令を超えるサービス要求
長時間の拘束	面談・電話による長時間対応の強要、繰り返しの訪問や電話
差別的・侮辱的言動	性別・年齢などに対する差別的発言、侮辱

4 本事業団のカスタマーハラスメントへの対応

【法人の対応】

- (1) カスハラが発生に備え、各職員がカスハラに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- (2) カスハラに関する相談窓口を設置します。
- (3) カスハラの被害にあった職員のケアを最優先に努めるとともに、当該職員及び当該利用者等について担当を替わる等迅速に勤務体制の調整を行います。
- (4) カスハラ発生時の対応体制を整えます。

【関係者の皆様への対応】

- (1) カスハラに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) カスハラに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスハラの解決のために利用させていただきます。
- (3) カスハラが行われた場合は、必要に応じて、弁護士・警察等適切な外部機関と連携し解決を図ることがあります。
- (4) カスハラの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます。
- (5) カスハラが行われた場合は、サービスの提供等をお断り、または中止させて頂く場合があります。

※利用者本人の言動のうち、管理責任者その他の専門職の判断により障がい特性に起因すると認められるものについては、直ちにカスタマーハラスメントとは判断せず、障がい者差別解消法に基づく合理的配慮の提供及び個別支援計画の見直しにより対応することを原則とする。ただし、当該言動が反復・継続し、従業員の安全又は就業環境の確保に重大な支障が生じる場合には、必要な措置を講ずるものとする。

令和8年9月30日

社会福祉法人 八代市社会福祉事業団