

カスタマーハラスメントに対する方針

令和7年12月5日

社会福祉法人彦根市社会福祉協議会

1. 目的

社会福祉法人彦根市社会福祉協議会（以下、「本会」という。）は、彦根市における地域福祉の推進を図ることを目的とし、基本理念である「おたがいさんの関係を築き 『共に暮らせるまち ひこね』を目指します」の実現に向けて取り組んでいます。

その実現には、本会とご利用者をはじめご家族、地域住民、関係各諸団体の皆様（以下、「ご利用者等皆様」という。）との信頼に基づく良好な協力関係を構築しながら、職員が安心して生き生きと業務に従事できる就労環境が必要不可欠です。その結果として、ご利用者等皆様に対するよりよい援助やサービスの提供が可能となり、課題の軽減や解決につながると考えています。

このカスタマーハラスメントに対する方針は、これらを実現するためにご利用者等皆様にもご協力いただきたいこと、知っていただきたいことをお伝えするとともに、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、ご利用者等皆様の置かれている環境や特性などにできる限りの配慮を行ったうえで毅然と対応し、職員一人ひとりの人権を尊重することが必要と考え、その対応策の方向性を示すために作成したものです。

2. カスタマーハラスメントについて

厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」によれば、カスタマーハラスメントは以下のとおり定義されています。

顧客（利用者）等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就労環境が害されるもの。
※「顧客（利用者）」等には、実際に商品・サービスを利用した者だけでなく、今後利用する可能性がある潜在的な顧客も含みます。

本会はカスタマーハラスメントから職員を守り、すべての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えており、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。」と規定されているとおり、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. 対象となる行為

厚生労働省の顧客ハラスメント対策資料等を踏まえ、本会としましては、下記を想定しています。なお記載内容は例示であり、これに限られるというものではありません。

(1) ご利用者等皆様からの要求の内容が妥当性を欠く場合

- ① 本会が提供する援助やサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ② 要求の内容が、本会の提供する援助やサービスの内容とは関係ない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当な言動である場合

① 要求内容の妥当性にかかわらず不当であるもの

- ア 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、インターネット・SNS上のものを含む）
- ウ 威圧的な言動
- エ 土下座の要求
- オ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（言動、メール、来訪、自宅等への呼び出しも含む）
- カ 拘束的な行為（不退去、居座り、監禁）
- キ 差別的な言動
- ク 性的な言動
- ケ 職員個人への攻撃、要求（人格の否定、不要な撮影等プライバシー侵害、その他各種ハラスメントを含む）

② 要求内容の妥当性に照らし合わせて不相当であるもの

- ア 社会通念上相当程度を超える援助やサービス、および法令違反となるサービスの提供の要求
- イ 職員に対する解雇等の法人内処罰の要求
- ウ 金銭補償の要求
- エ 謝罪の要求（土下座を除く）

4. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 本会法人内対応

- ① 合理的および理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築を求めていくことを基本に、顧客ハラスメントの発生に備え、各職員が顧客ハラスメントに関する知識および対処法を習得できるよう研修等を実施します。
- ② カスタマーハラスメントが発生した場合の対応方法、手順を定めます。
- ③ カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に行うよう努めます。

(2) 本会法人外対応

- ① カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的およ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 カスタマーハラスメント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、録音内容は当該カスタマーハラスメントの解決のために利用します。
- ③ カスタマーハラスメントが行われた場合は、要求行為に対する応対、利用契約解除または中止、支援および援助のお断りをさせていただくことがあります。また、必要に応じて、警察・弁護士等専門機関と連携し適切に対応します。
- ④ カスタマーハラスメントが反社会的勢力に関わる場合またはそれらとの関係を示した不法・不当な行為については、直ちに警察等関係機関と連携し対応します。

5. ご利用者等皆様へのお願い ～カスタマーハラスメント防止のために～

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、本会職員の心身の安全を確保し、利用者やその家族、ならびに地域住民、関係各諸団体様等と職員の間で信頼に基づく良好な関係を築くためにこの方針を制定しました。

つきましては、以下の事項についてご協力をお願いいたします。

- ① ハラスメント行為を行わない、また、加担しないこと
- ② 本会職員の人権を尊重した言動を行うこと
- ③ この方針をはじめハラスメント防止に向けた各法令等を遵守すること

皆様には、ハラスメント行為についてご理解いただくとともに、ハラスメントを未然に防ぐために法令遵守、人権尊重の意識に基づいた行動をお願いいたします。本会として、より良い関係の構築により質の高い援助およびサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。