

燕市社会福祉協議会 カスタマーハラスメント対応基本方針  
～ ご利用者の皆様と職員の「安心・安全」を守るために ～

本会では、ご利用者やご家族、窓口への来訪者・相談者等の皆様（以下「ご利用者等」という。）と相互の信頼関係を構築し、一人ひとりに寄り添った質の高い支援やサービスを提供することで、地域の福祉向上をめざしております。

一方で、過剰な要求や不当な言動は、職員の尊厳や就業環境を害するだけでなく、安定した支援の継続を困難にするおそれがあります。

本会は、職員が安心して働き、質の高い支援を提供し続けられるよう、厚生労働省のガイドラインに基づきカスタマーハラスメントの定義と対応方針を定め、組織として適切かつ毅然と対応してまいります。

## 1. カスタマーハラスメントの定義

本会は、ご利用者等からの要求や言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の安全や就業環境が害される行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

### 【対象となる行為の例】

- (1)暴力・暴言・脅迫：身体的な攻撃、威嚇、侮辱等
- (2)過剰・不当な要求：合理的理由のない謝罪の要求、無償サービスの強要等
- (3)執拗な言動：窓口や電話での長時間拘束、過度な繰り返し連絡等
- (4)差別的・性的な言動：人種・性別・障がい等に関する差別的発言、性的な嫌がらせ等
- (5)その他：職員個人に対する誹謗中傷、プライバシーの侵害、個人情報の SNS 投稿等

## 2. カスタマーハラスメントへの組織的対応

### 【本会における取り組み】

- (1)本方針の周知・啓発
- (2)対応方法・手順の策定
- (3)職員教育・研修の実施
- (4)相談・報告体制の整備

### 【発生時の対応】

- (1)サービス利用の中止、窓口対応・電話の打ち切り、退去要請等を行います。
- (2)必要に応じて、弁護士等の外部専門家や警察等関係機関と連携し、法的措置を含め対処します。

本会は、ご利用者等と職員が、互いに尊重し合える関係と環境づくりをめざすとともに、ご病気や障がい特性等に由来するお困りごとには、専門的な理解と配慮をもって対応いたします。

今後も地域福祉の推進に向け、皆様のご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。