

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### 1. はじめに

社会福祉法人大刀洗町社会福祉協議会（以下、「本会」という。）は、「わたしたちが創る地域共生のまち たちあらい」を目指し、地域や住民の皆様とともに「地域福祉」を推進するために各種事業を行っております。

事業の遂行にあたり、ご利用者やその家族、地域住民、関係団体等の皆様（以下、「ご利用者等の皆様」という。）からお寄せいただくご意見・ご要望は、本会のサービス改善・サービス向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方で、一部のご利用者等の皆様の要求や言動の中には、職員の人格を否定するような暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境悪化や意欲の低下だけでなく、安心・安全なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、ご利用者等の皆様との関係をより良いものとするにつながると考え、本会における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

### 2. 本会におけるカスタマーハラスメントの定義

本会では、厚生労働省のカスタマーハラスメント対策資料等を踏まえ、カスタマーハラスメントを「ご利用者等の皆様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)ご利用者等の皆様からの要求の内容が妥当性を欠く場合

- ①本会の提供するサービスに瑕疵・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相応な言動である場合

- ①身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言…インターネット・SNS 上のも含む）
- ③威圧的な言動・行動（必要以上の大声、机を強く叩くなど）
- ④継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（電話、メール、来訪、自宅等への呼び出しも含む）
- ⑤拘束的な行為（不退去、居座り、監禁等）
- ⑥差別的な言動
- ⑦セクシャルハラスメント行為（性的な言動）
- ⑧職員の個人情報（写真、音声、動画等）の取得、インターネット、SNS 等への投稿・公開
- ⑨職員個人への攻撃、要求（人格の否定、プライバシー侵害、その他各種ハラスメントを含む）
- ⑩社会通念上相当程度を超えるサービス、および法令違反となるサービスの提供の

要求

- ⑪職員に対する解雇等の法人内処罰の要求
- ⑫金銭補償の要求
- ⑬謝罪の要求（土下座等）

### 3. カスタマーハラスメントへの対応

#### (1)法人内対応

- ①合理的及び理性的な話し合いを求め、よりよい関係の構築に努めます。
- ②カスタマーハラスメントに適切に対応するため、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法について研修を行います。
- ③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。
- ④カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、警察・弁護士等と連携が図れる体制を整備します。
- ⑤カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先に行うよう努めます。

#### (2)法人外対応

- ①カスタマーハラスメントには屈することなく、合理的及び理性的な話し合いを求め、よりよい関係の構築に努めます。
- ②説明責任を果たした上で、ご理解いただけない場合は、利用契約解除又は中止、サービス及び支援のお断りをさせていただくことがあります。
- ③カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携し対応します。
- ④カスタマーハラスメントが、反社会勢力に関わる場合又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。

### 4. 住民の皆様及び保育園等本会運営事業をご利用の皆様へ

カスタマーハラスメントは、社会的な課題の一つとされています。

ご利用者等の皆様には、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。

令和8年9月制定

社会福祉法人  
大刀洗町社会福祉協議会  
大堰保育園・本郷保育園