

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人日進市社会福祉協議会

1 はじめに

社会福祉法人日進市社会福祉協議会（以下「日進市社協」という。）は、「ともに暮らす安心な地域社会」を目指して、日進市社協の各種サービスを利用する方の尊厳を保持しつつ、自立を支援し、地域福祉の拠点となるべく総合的なサービスを提供する法人運営を目指しております。

このためには、地域社会と共に健全な環境が不可欠であり、ご利用者様やご家族並びに関係者皆さまとの協力関係が必須であると考えております。

しかし、ご利用者、そのご家族、地域住民、関係者等の一部には、暴行、脅迫、暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、安全で質の高いサービスの提供を担う職員の尊厳を傷つけ、安心して、働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

日進市社協は、ご利用者のほか、皆さまからのご意見、ご要望に対しまして、これからも真摯に対応してまいります。カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、日進市社協で働く職員一人ひとりを守ること、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は不可欠と考え、厚生労働省の定義に基づいた基本方針を策定いたしました。

2 カスタマーハラスメントの定義

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」に基づき、カスタマーハラスメントはご利用者さま（家族、関係者等を含む）からのクレーム、言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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り、当該手段、態様により、日進市社協で働く職員の就業環境が害されるものと定義します。

【該当する行為】（例示）

- （１）身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）や威圧的な態度
- （２）セクシャルハラスメント行為（性的な言動）
- （３）継続的、執拗な言動（電話や電子メール等を含む。）
- （４）強要（謝罪、土下座、金銭の要求等）
- （５）拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
- （６）差別的な言動
- （７）職員の個人情報（写真、音声、動画等）の取得、SNS、Web等への投稿・公開
- （８）不合理又は過剰なサービス提供の要求

3 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

(1) 日進市社協における取組み

- ① 本方針による企業姿勢の明確化、職員への周知、啓発
- ② カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ③ 職員への教育、研修の実施
- ④ 職員のための相談、報告体制の整備

(2) 日進市社協外における取組み

- ① ご利用をお断り、または中止させていただくこともございます。
- ② 必要に応じて、弁護士等の外部専門家を交えながら対応を検討します。
- ③ 解決が困難となった場合等、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。

4 ご利用者等の皆さまへのお願い

多くのご利用者や関係者の皆さまにおかれましては、上記に該当する事案もなく、日進市社協のサービスをご利用いただいておりますが、万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

日進市社協といたしましては、今後とも関係者皆さまとより良い関係を築き、職員の心身の安全を確保し、ご利用者さまに対し、安全で質の高いサービスの提供に尽力してまいります。

引き続き、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。