

社会福祉法人那須町社会福祉協議会カスタマーハラスメント対応基本方針

(基本方針)

- 1 社会福祉法人那須町社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、「誰もが安心して暮らせる地域福祉の推進」を理念として、利用者、地域住民及び関係機関との信頼関係を大切にしながら事業を実施しています。

本会は、利用者等から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、より良いサービスの提供に努めます。

一方で、職員に対する暴言、暴力、威嚇、不当な要求その他社会通念上相当な範囲を超える言動は、職員の人格及び尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境を損なうものであり、これらの行為には組織として毅然と対応します。

本会は、職員が安心して業務に従事できる環境を確保するとともに、利用者等との健全な信頼関係の維持に努めます。

(カスタマーハラスメントの定義)

- 2 本会では、利用者、利用者の家族、地域住民、取引先その他本会の業務に関係する者からの要求又は言動のうち、その内容又は態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントとします。

(対象となる行為)

- 3 次のような行為をカスタマーハラスメントとします。ただし、これらに限られるものではありません。

- (1) 暴力、暴行又は傷害
- (2) 脅迫、威嚇、恫喝
- (3) 暴言、人格を否定する発言、侮辱
- (4) 長時間にわたる拘束や居座り
- (5) 同じ要求や苦情の執拗な繰り返し
- (6) 土下座等の過度な謝罪の要求
- (7) 業務と無関係な要求
- (8) 差別的又は性的な言動
- (9) SNS その他インターネット上での誹謗中傷
- (10) その他、職員の安全や就業環境を害する行為

なお、正当な苦情、意見、相談等については、カスタマーハラスメントとして一律に扱うことなく、適切に対応します。

(本会の対応)

- 4 カスタマーハラスメントが認められた場合は、職員の安全を最優先とし、状況に応じて次の対応を行います。

(1) 長時間の拘束への対応について

- ・面談等の時間は、原則30分以内を目安とし、長時間に及ぶ場合は、状況に応じて対応を終了し、必要に応じて改めて対応する時間を設定します。

(2) 威圧的な言動・過度な要求への対応について

- ・面談は原則として、ゆめプラザ・那須内で行います。
- ・カスタマーハラスメント防止のため、威圧的な言動・過度な要求をする者でなくても、必要に応じて窓口や電話での会話を録音します。

(3) 撮影、録音、SNS等による嫌がらせへの対応について

- ・原則、面談における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止します。ただし、本会が必要と認めて行う録音等を除きます。
- ・過度な行為が収まらない者に対しては、弁護士等に相談し、内容証明を送付するなどの警告を行います。
- ・職員を誹謗中傷するSNSへの投稿等、犯罪行為に該当する、又はそのおそれがある場合は警察その他関係機関への相談・通報等を行います。

(4) 職員の安全確保について

- ・危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員の安全確保を優先します。
- ・危害が加えられるおそれがある場合には、直ちに警察へ通報します。

(職員への支援)

- 5 本会は、カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、相談窓口を設け、複数職員で対応するなどの相談体制を整備し、必要な配慮、精神的ケア、再発防止その他必要な支援を行います。

(利用者等へのお願い)

- 6 本会は、利用者等との信頼関係を大切にし、誠実な対応に努めます。
- 一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、皆様に安心してサービスをご利用いただくため、安全かつ適正な事業運営を維持する観点から、本方針に基づき適切に対応しますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

(委任)

- 7 この基本方針に定めるもののほか、必要な事項は会長が別に定める。

附則

この基本方針は、令和8年9月1日から施行する。