社会福祉法人滋賀県社会福祉協議会　カスタマーハラスメント防止基本方針

１　基本的な考え方

社会福祉法人滋賀県社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、だれもが「おめでとう」と誕生を祝福され、「ありがとう」と看取られる人間的共感にねざした共生社会の実現を目指し、県民、市町社会福祉協議会、行政、関係機関・団体等と連携・協働しながら、滋賀県における地域福祉の推進に取り組んでいます。

本会の業務を進めるに当たっては、本会の事業又は活動に関係する皆さまとの信頼関係を大切にし、意見、要望、相談及び苦情に対して誠実かつ丁寧に対応することを基本としています。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、威圧的な言動、過度な要求、長時間の拘束等、社会通念上許容された範囲を超える言動は、職員の心身の健康や就業環境を損なうだけでなく、本会の業務の適切かつ円滑な遂行にも支障を及ぼす恐れがあります。

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ため、カスタマーハラスメントに対しては組織として適切かつ毅然と対応します。

２　「カスタマーハラスメント」の定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、利用者など本会職員と接する者等の言動であって、その職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されるものをいいます。

３　「職員」の定義

「職員」とは、本会で働くすべての人を指します。正規職員のほか、理事等の役員や嘱託職員、派遣職員なども含みます。

４　対象となる行為（例）

カスタマーハラスメントに該当し得る行為として、例えば次のようなものがあります。

(1)暴言、侮辱、威圧的な言動、脅迫等
(2)暴力、身体的な攻撃、器物損壊等
(3)長時間の拘束、居座り等
(4)土下座その他の過度な謝罪の要求
(5)執拗な電話、来訪、電子メールまたは文書等による要求
(6)制度上又は業務上対応できない事項についての過度な要求等
(7)業務と全く関係のない要求
(8)職員個人への誹謗中傷、人格否定、プライバシーの侵害等
(9)SNS 等への投稿による誹謗中傷等

(10)職員へのセクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為等
(11)その他、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する言動

なお、上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

５　カスタマーハラスメントへの対応

本会は、カスタマーハラスメントを職員の人格及び尊厳を侵害し、職員の安全又は良好な就業環境を害する行為として認定し、これを容認しません。

カスタマーハラスメントが発生した場合には、職員個人に対応を委ねることなく、組織として対応します。

また、問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、本会でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の対応をお断りする場合があります。

なお、悪質と判断した場合は、警察や本会の顧問弁護士、その他の関係機関等と連携し、職員の安全確保を最優先に、毅然と対応します。

６　職員への配慮

本会は、カスタマーハラスメントを受けた職員の心身の状況に配慮し、必要に応じて、相談、業務上の配慮、担当者の変更、その他必要な支援を行います。

７　再発防止

本会は、カスタマーハラスメントの事案が発生した場合、その事案を検証し、必要に応じて業務運営、対応方法、職員への研修、その他必要な取り組みを見直し、再発防止に努めます。

８　関係者の皆さまへのお願い

本会は、関係者の皆さまとの相互理解と信頼関係を大切にし、職員が安心して業務に取り組める環境を整えるとともに、地域福祉の推進に取り組んでおります。

関係者の皆さまにおかれましても、職員の人格及び尊厳を尊重し、互いに信頼し合える関係づくりにご理解とご協力をお願いいたします。

令和８年 10 月１日

社会福祉法人　滋賀県社会福祉協議会