社会福祉法人　古河市社会福祉協議会
「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

１．　はじめに

本会は、「地域の絆を深め、福祉文化が根付くまち、地域共生社会、古河」という基本理念のもと、より良いサービスを提供するため、利用者様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、利用者様からお寄せいただくご意見・ご要望は、本会のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の利用者様の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、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、社会理念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心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、利用者様との関係をより良いものとすることにつながると考え、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「利用者様等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。

・暴力行為
・暴言、侮辱、誹謗中傷
・威嚇、脅迫
・職員の人格否定、差別的な発言
・土下座の要求
・長時間の拘束
・社会通念上、相当な範囲を超える対応の強要
・本会や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
・職員へのセクシャルハラスメント、つきまとい行為　など

３．　カスタマーハラスメントへの対応

【本会内】

・カスタマーハラスメントを受けた場合、職員の心身のケアを最優先します。
・職員に対して、カスタマーハラスメントに関する必要な教育を行います。
・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察、弁護士等との連携を図ります。

【本会外】

・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は、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。

・さらに、悪質と判断した場合は、警察や外部の専門家（弁護士・社会保険労務士等）と連携の上、適切に対処します。

令和８年 10 月１日制定

社会福祉法人　古河市社会福祉協議会