

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 志摩市社会福祉協議会

1. 目 的

社会福祉法人志摩市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、個人の人格や生き方を尊重し、住み慣れた地域で誰もが安心して豊かに暮らせる地域福祉の推進を目指しています。この実現には、利用者やその家族、地域住民、関係先の皆さま（以下「関係者等」という。）との信頼関係が不可欠です。同時に、働く職員の人権が尊重され、安心して能力を発揮できる環境があってこそ、質の高いサービスの提供につながると考えております。本会は、職員の心身の安全を守り、関係者等と良好な関係を維持・構築していくため、本方針を定め公表いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省のガイドラインに基づき、関係者等からの要求・言動のうち、「要求内容の妥当性に照らして、手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就労環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

3. 対象となる主な行為（例示）

要求内容の妥当性や手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える、以下のような行為を対象とします。

（１）身体的・精神的な攻撃

暴行、傷害、威嚇、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、威圧的な言動など

（２）執拗・拘束的な言動

繰り返される過剰な連絡（電話、メール、来訪）、継続的又は執拗な同一要望の繰り返し、長時間の拘束、居座り・不退去、自宅等への呼び出しなど

（３）差別的・性的な言動

性別・国籍・年齢・身体的特徴などに基づく差別的な言動、性的な言動や嫌がらせなど

（４）不当な要求

契約外・制度外の過剰なサービス要求、法人の内規を超える処罰（解雇等）の要求、不当な金銭補償や過剰な謝罪の要求など

（５）職員個人への攻撃

人格の否定、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、プライバシー侵害など

4. カスタマーハラスメントへの対応

（１）内部における取り組み

○職員向け対応マニュアル・相談窓口の整備を行います。

○被害に遭った職員の安全確保とメンタルケアを最優先に対応します。

（２）対外的な対応

○理性的かつ誠実な話合いに努めますが、悪質なハラスメントに対しては妥協せず毅然と対応します。

○丁寧な説明を行ってもご理解いただけない場合、サービスの提供拒否や契約解除を行うことがあります。

○必要に応じて、警察・弁護士等の外部関係機関と連携して対処します。

5. 関係者等へのお願い

地域福祉の充実とよりよい福祉サービス提供のため、関係者等におかれましても、ハラスメント防止へのご理解とご協力、互いの人権を尊重した対応をお願い申し上げます。

令和8年10月1日制定