

カスタマーハラスメントに対する方針

令和7年9月1日

社会福祉法人大阪市福島区社会福祉協議会

1 目的

社会福祉法人大阪市福島区社会福祉協議会(以下「本会」という)の理念や基本方針を実現するためには、事業者である本会と利用者であるご本人やご家族、並びに地域住民、関係各諸団体様(以下「ご利用者等皆様」という)との信頼に基づく良好な協力関係を構築しながら働く職員の就労環境を向上することが必要です。その結果として、ご利用者等皆様に対するよりよいサービスの提供や課題解決につながると考えます。

このカスタマーハラスメントに対する方針は、これらを実現するためにご利用者等皆様にもご協力いただきたいこと、知っていただきたいことをお伝えするために作成したものです。

2 カスタマーハラスメントについて

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厚生労働省によると「利用者等々からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容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って、当該手段・態様により、労働者の就労環境が害されるもの」と定義され、職場での対応が求められています。

本会とはしましては、労働契約法第5条により「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、安全配慮義務を負っております。

3 対象となる行為

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、本会とはしましては、次の場合を想定しています。なお以下の記載は例示であり、これに限られるという趣旨ではありません。

- (1) ご利用者等皆様からの要求の内容が妥当性を欠く場合
- (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当な言動である場合
 - ① 要求内容の妥当性にかかわらず不当であるもの
 - ア、身体的な攻撃(暴行、傷害)
 - イ、精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、インターネット・SNS上のものを含む)
 - ウ、威圧的な言動
 - エ、土下座の要求
 - オ、継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動(言動、メール、来訪、自宅等への呼び出しも含む)
 - カ、拘束的な行為(不退去、居座り、監禁)

- キ、差別的な言動
 - ク、性的な言動
 - ケ、職員個人への攻撃、要求（人格の否定、プライバシー侵害、その他各種ハラスメントを含む）
- ② 要求内容の妥当性に照らし合わせて不相当であるもの
- ア、社会通念上相当程度を超えるサービス、および法令違反となるサービスの提供の要求
 - イ、職員に対する解雇等の法人内処罰の要求
 - ウ、金銭補償の要求
 - エ、謝罪の要求（土下座を除くもの）

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 本会法人内対応

- ① 合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ② カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得できるよう研修等で実施します。
- ③ カスタマーハラスメントが発生した場合の対応方法、手順を定めます。
- ④ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ⑤ カスタマーハラスメントの被害あった職員のケアを最優先に行うよう努めます。

(2) 本会法人外対応

- ① カスタマーハラスメントには屈することなく、合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ② カスタマーハラスメントが行われた場合は、要求行為に対する応対、利用契約解除または中止、支援のお断りをさせていただくことがあります。また、必要に応じて、警察・弁護士等専門機関と連携し適切に対応します。
- ③ カスタマーハラスメントが反社会的勢力に関わる場合またはそれらとの関係を示した不法・不当な行為については、直ちに警察等関係機関と連携し対応します。

◆ご利用者等皆様へ —カスタマーハラスメント防止のために—

カスタマーハラスメントに対する方針の「1 目的」及び「2 カスタマーハラスメントについて」に記載がありますとおり、職員の心身の安全を確保し、利用者やその家族、並びに地域住民、関係各諸団体様等と職員の間で良好な関係を築くためにこの方針を制定しました。今後も、利用者やその家族、並びに地域住民、関係各諸団体様等と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力したいと考えておりますので、引き続きご協力くださいますようお願いいたします。