

社会福祉法人藤岡市社会福祉協議会

「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、「住みやすく 支えあいを実感できるまちづくり」という基本理念の下、安全・安心な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あります。こうした社会通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、カスタマーハラスメントを「利用者様等からのクレーム・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであって、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。

- ・身体的攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、ひどい暴言)
- ・威圧的な言動(大声・怒鳴り声、長時間の拘束、土下座の強要)
- ・継続的・執拗な言動(同一内容の問い合わせの繰返し、つきまとい、SNS・電話の連続着信)
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、業務スペースへの不当な立ち入り)

- ・差別的言動、性的な言動
- ・職員個人への攻撃・要求(私生活への介入、個人情報への暴露要求)
- ・不当な要求(金品の要求、過剰なサービス・謝罪・対応を求めるもの)
- ・SNS・インターネット上での誹謗中傷、無断撮影・録音、これらの公開

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知識・対処方法の周知・研修を行います。
- ・ 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・弁護士等との連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応(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、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、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携の上、毅然と対応します。

社会福祉法人藤岡市社会福祉協議会
会 長 大 野 芳 男