社会福祉法人安城市社会福祉協議会カスタマーハラスメント対策基本方針

1　基本的な考え方

社会福祉法人安城市社会福祉協議会（以下「安城市社協」という。）は、誰もが住み慣れた地域で、自分らしく安心して暮らしていけるよう、「住民一人ひとりが主役の福祉のまちづくり」を基本理念として、安城市社協が提供する各種サービスの利用者等（以下「利用者等」という。）の尊厳と権利を尊重し、丁寧で適切な支援・対応に努めています。

一方で、ご意見やご要望の中には、職員の人格を否定するものや暴力を伴うものなど社会通念上許容される範囲を超えた言動で職員の尊厳を傷つけるものもあります。これらの言動は、職場環境や職員の心身の健康を悪化させるほか、業務への支障や他の利用者等へのサービスの低下を招く深刻な問題です。

安城市社協は、職員が安心して働くことができる職場環境を整備し、より良いサービスを提供するため、これらの言動に対し、組織として毅然と対応します。

2　カスタマーハラスメントの定義

利用者等からの職員に対する言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えた内容や手段・態様で、職員の勤務環境を害するもの

3　カスタマーハラスメントに該当する行為の例

（1）申出・要求等の内容に妥当性がない

・事実や根拠がないことや安城市社協側に過失がないことに対して対応を要求する
・根拠がないことに対して自らにのみ便宜を図ることを要求する
・安城市社協に対する過大な謝罪や補償を要求する
・安城市社協以外の団体や機関が取り扱うべきものを安城市社協に行うよう要求する

（2）申出・要求等を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

・拘束的な言動（長時間の拘束、居座り、電話等）
・威圧的な言動（大声で責める、にらむ、モノをたたく等）
・職員個人への攻撃・嫌がらせ
・性的な言動（わいせつな言動、職員へのつきまとい等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・ＳＮＳやインターネット等での誹謗中傷

4　カスタマーハラスメントへの対応

職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動に対しては、複数の職員で対応するなど、組織的に対応します。

また、カスタマーハラスメントと判断した場合は、状況に応じて、注意、警告を行った上で、対応を中止する、退去を要求するなど毅然とした対応を行います。

さらに悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察へ通報する、法的な措置をとるなどの対応を行います。

5　安城市社協のカスタマーハラスメント対策

・カスタマーハラスメントに対する安城市社協の基本的な考え方や対応などを定めた基本方針の策定、職員及び利用者等への周知・啓発
・カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断や基本的な対応方法等を整理した対応マニュアルの策定、職員への周知
・カスタマーハラスメントに関する正しい知識や適切な対応方法等を習得するための職員研修の実施

令和８年１０月１日
社会福祉法人安城市社会福祉協議会
会長　神谷　明文