

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

## 1 はじめに

社会福祉法人飯豊町社会福祉協議会（以下「飯豊町社協」という。）は、「だれもが孤立せず お互いに支え合う地域共生社会の実現」を基本理念に掲げ、住民の立場に立って地域生活課題を共有しながら、住民同士が主体的にその課題について考え、できるだけ身近な地域の中で解決できるよう取り組んでいます。

そのためには、制度の狭間にある課題も含めて、あらゆる事業を通じて地域生活課題を常にとらえ直し、新たな福祉サービスの開発、必要となるネットワーク構築等に挑戦し続けることが必須であると考えております。

しかし、ご利用者、ご家族、関係者等の一部には、暴行、脅迫、暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、安全で質の高いサービスの提供を担う職員の尊厳を傷つけ、本来、安心して、働き続けられるべき職場環境の悪化を招くものです。

飯豊町社協は、ご利用者のほか、皆さまからのご意見、ご要望に対しまして、これからも真摯に対応してまいります。カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、当法人で働く職員一人ひとりを守ること、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、厚生労働省の定義に基づいた基本方針を策定いたしました。

## 2 カスタマーハラスメントの定義

ご利用者（家族、関係者等を含む）からのクレーム、言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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り、当該手段、態様により、飯豊町社協で働く職員の就業環境が害されるもの。

### 【該当する行為】（例示）

- （１）身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）や威圧的な態度
- （２）セクシャルハラスメント行為（性的な言動）
- （３）継続的、執拗な言動（電話や電子メール等を含む。）
- （４）強要（謝罪、土下座、金銭の要求等）
- （５）拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
- （６）差別的な言動
- （７）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
- （８）不合理又は過剰なサービス提供の要求

### 3 カスタマーハラスメントへの対応

#### (1) 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職員研修を実施します。
- 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にあった職員のケアを最優先に行うよう努めます。

#### (2) 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 説明責任を果たした上で、ご理解いただけない場合は、利用契約解除又は中止、支援のお断りをさせていただくことがあります。
- ③ カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等専門機関と連携し対応します。
- ④ カスタマーハラスメントが、反社会的勢力に関わる場合又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。

### 4 町民の皆様及び当法人が運営する施設をご利用の皆様へ

ーカスタマーハラスメント防止のためにー

カスタマーハラスメントは、社会的な課題の一つと言われています。

ご利用者等皆様には、ハラスメント行為についてご理解いただくとともに、ハラスメントを未然にふせぐために法令遵守、人権尊重の意識に基づいた行動をお願いいたします。

令和 8年 8月21日

社会福祉法人 飯豊町社会福祉協議会  
会 長 高 橋 弘 之