

社会福祉法人さいたま市社会福祉事業団
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

さいたま市社会福祉事業団（以下、「事業団」という。）は、地域福祉の担い手として、ご利用者やそのご家族、地域住民等に対し、ニーズに沿ったサービス提供に努めており、事業団の基本理念や経営基本方針を実現するためには、ご利用者やそのご家族並びにサービス提供に関わる全ての方と職員等が対等な立場に立ち、互いに尊重し、協力し合う関係が重要と考えます。

ご利用者等から寄せられる意見や要望は、サービス向上にとって重要であり、職員等は丁寧かつ真摯に対応します。しかし、意見等の中には、不当な要求、人格を否定する言動、恐怖心を与える行為が含まれる場合があります。

これらの行為は、職員等の心身の負担を増大させ、サービス提供に深刻な影響を及ぼすおそれがあるため、事業団は職員等を守るために組織として毅然と対応します。

あわせて、職員自身も、他の事業者が雇用する労働者に対して適切な言動を心がけ、「カスタマーハラスメントは許されない行為である」という意識を事業団全体で共有していきます。

2 定義

(1) 職員

事業団に雇用されるすべての職員を指します。

(2) 職員等

職員に加え、事業団の事業に従事する以下の者を含みます。

- ① 業務委託先の従業者
- ② 派遣契約に基づき事業団で勤務する者
- ③ ボランティア等、事業団が認めた活動者

(3) 利用者等

事業団のサービスを利用する者、その家族、地域住民、関係機関、その他事業団の事業に関係を有する者

(4) カスタマーハラスメント

利用者等の言動のうち、職員等の業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、就業環境を害するものを指します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

「社会通念上許容される範囲を超える行為」とは、要求内容が妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための言動・手段・態様が相当でない場合を指します。

以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

(1) 要求内容が社会通念に照らして妥当性を欠くもの

- ① 事業団が提供すべき福祉サービスの範囲外の要求
- ② 法令・制度上不可能な要求

- ③ 福祉サービスに瑕疵が認められない場合等の相当性を欠く過度な謝罪・賠償の要求
- ④ 土下座など、社会通念上妥当性を欠く謝罪の要求
- (2) 要求を実現するための言動、手段、態様等が社会通念に照らして相当でないもの
 - ① 暴行、傷害など身体的攻撃（殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、唾を吐きかける等）
 - ② 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
 - ③ 威圧的、差別的な言動
 - ④ 継続的、執拗な言動（長時間・長期間にわたる対応等）
 - ⑤ 不退去、居座り、監禁等拘束的な行為
 - ⑥ SNS 等での誹謗中傷
 - ⑦ 性的な言動
 - ⑧ 特定職員への攻撃（人格否定、プライバシー侵害、無断撮影等）

4 カスタマーハラスメントへの対応

職員等がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合、当法人は以下のとおり対応します。

- (1) 複数名で対応するなど、組織的に対応します。
- (2) 必要に応じて、迷惑行為の中止を求める注意・警告を行う場合があります。
- (3) 警告後も行為が継続する場合、組織的な判断の下、対応を中止・制限する場合があります。

※ 悪質性が高い場合は、警察への通報や法的措置を講じる場合があります。

5 基本的な対策

事業団はカスタマーハラスメントに対し以下の対策を講じます。

- (1) カスタマーハラスメントに対する事業団の姿勢の明確化と周知・啓発
- (2) 職員向けの対応マニュアル整備・職員等への周知
- (3) 録音・記録等による事実把握
- (4) SNS 等への不当投稿に対する削除要請
- (5) カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法等の研修（知識・対処方法）
- (6) カスタマーハラスメントに対する相談体制の整備
- (7) 必要に応じた警察への通報や、弁護士等との連携

令和8年10月1日

社会福祉法人 さいたま市社会福祉事業団