

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和 8 年 10 月 1 日
社会福祉法人丹波市社会福祉協議会

1 基本的な考え方

社会福祉法人丹波市社会福祉協議会（以下「丹波市社協」という。）は、地域共生社会の実現に向けた協働の中核を担う組織として、「よりそい・うけとめ・ほっとかへん」をスローガンに地域福祉の推進を進めています。

この実現には、利用者やそのご家族、地域住民、関係先の皆様（以下「利用者様等」という。）と丹波市社協との信頼に基づく協力関係を欠くことはできません。

また、法人として地域福祉を着実に推進していくためには、働く職員の人権が尊重され、安心していきいきと活躍し十分に能力が発揮されることも重要です。その結果として、利用者様等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。

丹波市社協は、利用者様等や皆様からのご意見、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、職員を守るとともに、福祉サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

利用者様等からのクレーム、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、職員の就業環境が害されるもの。

（１） 要求内容が妥当性を欠くもの

- ① 丹波市社協の提供するサービスに瑕疵・過失が認められないもの
- ② 要求内容が、丹波市社協の提供するサービスの内容とは関係がないものの

（２） 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

- 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
- 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） 丹波市社協における取組

- ① 本方針による組織姿勢の明確化、職員への周知、啓発
- ② カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ③ 職員への研修の実施
- ④ 職員のための相談、報告体制の整備
- ⑤ 相談者のプライバシー保護及び不利益取扱いの禁止

（２） 丹波市社協外における取組

- ① カスタマーハラスメントに屈することなく、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、ご利用をお断り、又は中止させていただくことがあります。
- ③ 必要に応じて、弁護士等の外部専門家を交えながら対応を検討します。
- ④ 解決が困難となった場合等、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます。

4 利用者様等へのお願い

多くの利用者様等や関係者の皆様におかれましては、上記に該当する事案もなく丹波市社協のサービスをご利用いただいておりますが、万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

丹波市社協といたしましては、今後とも関係者皆様とより良い関係を築き、職員の心身の安全を確保し、利用者様等に対し、安全で質の高いサービスの提供に努力してまいります。

引き続き、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。