カスタマーハラスメント対応指針

令和８年１０月１日
社会福祉法人富山県社会福祉協議会

社会福祉法人富山県社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、利用者ご本人やそのご家族等（以下「利用者等」という。）に対し、より良いサービスを提供していくためには、利用者等の権利を尊重するとともに、職員が安心して働くことのできる環境を確保することが重要であると考えています。本会は、カスタマーハラスメントを防止し、利用者等と職員が互いに尊重し合える関係を構築するため、次のとおり対応方針を定めます。

１ 基本的な考え方

本会は、利用者等からのご意見やご要望を真摯に受け止め、丁寧かつ誠実に対応します。一方、著しく不当な要求や職員の人格・尊厳を傷つける言動は、就業環境の悪化を招き、業務継続に著しい支障を及ぼす重大な問題です。本会ではこれらの行為から職員を守り、組織的に対応します。

２ カスタマーハラスメントの定義

本会におけるカスタマーハラスメントとは、利用者等からの言動や要求のうち、以下の要件を満たすものをいいます。

(1) 社会通念上許容される範囲を超えたもの

社会通念に照らし、要求内容が妥当性を欠くものまたは手段・態様が相当でないもの

(2) 職員等の就業環境が害されるもの

身体的・精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために、業務を遂行遂する上で看過できない程度の支障が生じること

＜カスタマーハラスメントに該当するおそれがある行為＞

- 執拗な要求、頻繁な電話、居座り、長時間の拘束等
- 大声による威圧、暴言、マスコミへの暴露等の脅迫等
- 特別扱いの要求、土下座や過度な謝罪の強要等
- 職員の無断撮影や SNS での誹謗中傷等
- 差別的、性的その他職員の人格や尊厳を侵害する言動等

ご意見や苦情を安易にカスタマーハラスメントと判断することなく、利用者等の個別の状況や事情にも十分配慮したうえで、社会通念上相当な範囲で行われたものに対しては、丁寧かつ誠実に対応いたします。

３ カスタマーハラスメントへの対応

- 問題解決に向けて合理的かつ理性的な話し合いに努めますが、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、必要に応じて一定時間の経過や複数回の警告等をもって対応を終了し、各種サービスの提供や相談等をお断りすることがあります。
- また、暴行、傷害、脅迫等の犯罪行為やその行為が悪質な場合には、警察や弁護士等の専門機関への相談等、法的措置も含めて厳正に対処します。
- 相談や対応に当たっては、関係者のプライバシーを尊重し、情報を適切に取り扱います。また、必要に応じて、事実確認のため通話内容や対応状況を記録・録音する場合があります。