

社会福祉法人 岡山県社会福祉協議会
カスタマーハラスメントに対する 基本方針

本会においては、利用者、関係者、地域住民の皆様(以下「利用者様」という。)からいただいたご意見やご要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることでサービス向上に努めており、サービスの改善、向上につながる大変重要な機会と捉えています。一方で、一部の利用者様の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もあります。

これらは、役職員の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他の利用者様へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼす恐れもあり、重大な問題であると認識しています。

本会においては、カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」という。)を「利用者様からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、役職員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスハラに該当すると考えています。

【カスハラに該当する言動】

※以下の例示は一例であり、これらに限られるものではありません。

○身体的・精神的な攻撃

暴行、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、必要以上の大声、机を強く叩くなど威圧的な行為など。

○不合理な要求・業務妨害

社会通念上相当程度を超える過度なサービスの提供の要求、職員の解雇等や金銭補償の要求、土下座など過剰な謝罪の要求など。

○長時間の拘束

面談や電話による長時間の拘束。退去のお願いに応じず不当に居座る行為など。

○プライバシー侵害・セクハラ

職員の無断撮影、SNS 等への無断掲載や誹謗中傷。差別的な言動。執拗なつきまとい、性的な言動など。

利用者様からの行為をカスハラと判断した場合には、役職員を守るために放置することなく、状況に応じて対応を中止します。退去を求める等、毅然とした対応を行うとともに、以降の執務室内への滞在や来所、電話対応、書簡対応をお断りする場合があります。

また、暴行、傷害、脅迫等の犯罪行為に該当し得る言動に対しては、警察や弁護士等の専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対処いたします。

さらに、役職員がカスハラに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行う等、組織全体でカスハラの防止に取り組みます。あわせて、カスハラの被害を受けた職員へのケアを行います。

本会は、今後とも利用者様とより良い関係を築き、役職員の心身の安全を確保した上で、安全で質の高いサービスの提供に努めてまいります。引き続き、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。