

令和8年 10 月1日

カスタマーハラスメントの防止に関する方針

社会福祉法人 春日井市社会福祉協議会

会長 梶藤 和彦

1 基本的な考え方

春日井市社会福祉協議会は、地域住民の皆様の福祉向上のため、質の高いサービス提供に努めております。その一方で、当協議会の職員が、お客様や関係者(以下、「利用者等」という。)からの不当な要求、暴言、暴力等の迷惑行為(以下、「カスタマーハラスメント」という。)により、身体的・精神的に負担を負うことなく、安心して業務に取り組める職場環境を整備することは、当協議会の重要な責務であると考えます。

当協議会は、カスタマーハラスメントを断固として許容せず、職員が安全かつ安心して業務に従事できるよう、本方針に基づき必要な対策を講じます。

2 カスタマーハラスメントの定義

本方針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のうち、社会的相当性を逸脱した言動であって、職員の就業環境を害するもの、または業務の適正な遂行を妨げるものを指します。具体的には、次のような行為が含まれます。

- (1) 脅迫、中傷、名誉毀損、差別的言動
- (2) 暴力、傷害、器物損壊
- (3) 土下座の強要、威圧的な言動
- (4) 性的言動、ストーカー行為
- (5) 執拗なクレーム、過度な謝罪要求、不当な金銭的要求
- (6) 正当な理由のないサービスの提供要求、継続的な要求

3 事業主が講じる措置

(1) 方針の明確化と周知・啓発

当協議会は、カスタマーハラスメントに対し組織として対応する方針を明確にし、本方針を全ての職員に周知徹底します。利用者等に対しても、事業所内の掲示やウェブサイト等を通じて、カスタマーハラスメントには毅然と対応する旨を周知します。また、職員に対し、カスタマーハラスメントに関する研修を定期的実施し、適切な対応方法やストレス対処法について学び、理解を深めます。

(2) カスタマーハラスメント案件の把握

カスタマーハラスメントに関する職員からの相談を適切に受け付けるため、相談窓口を設置します。相談窓口の担当者は、相談者のプライバシー保護に配慮し、相談内容や事実関係は厳重に管理します。

(3) 事実関係の迅速かつ適切な確認

カスタマーハラスメントが発生した場合、事実関係を迅速かつ正確に確認します。ハラスメント行為の内容や程度、影響を考慮し、毅然とした態度で利用者等に働きかけ、行為の停止を求めます。

(4) カスタマーハラスメント行為者への対応

複数人での対応、上司や責任者による対応など、状況に応じた対応を行うとともに、必要に応じて警察への通報、弁護士との連携など、法人として組織的対応を行います。

(5) 再発防止策

発生したカスタマーハラスメントの事例を共有し、同様の事態を防止するための対策を検討・実行します。カスタマーハラスメントへの対応マニュアルを整備・更新し、職員が適切に対応できるよう情報提供を行います。必要に応じて、利用者等とのコミュニケーション方法の見直しや、事業所の安全対策の強化を図ります。