社会福祉法人北区社会福祉事業団カスタマーハラスメントに対する基本方針

○はじめに

社会福祉法人北区社会福祉事業団（以下、「事業団」という。）では、すべてのご利用者様が、安心・満足して事業団が提供する福祉サービスをご利用頂けますよう、日々、ご利用者様等から頂くご意見に真摯に向き合い、福祉サービスの提供に取組んでおります。

一方で、事業団の福祉サービスをご利用されるご利用者様等から、悪質な言動、脅迫、不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が発生しないよう、また職員が安全で働きやすい環境をつくることが重要であるという考えのもと、これらの行為から職員一人ひとりを守り、今後も質の高いサービスを持続的に提供していくため令和２年に厚生労働省が策定した「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和２年厚生労働省告示第５号）を参考とし、「社会福祉法人北区社会福祉事業団　カスタマーハラスメントに対する基本方針」を作成することといたしました。

○カスタマーハラスメントの定義

ご利用者様及びそのご家族様等からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境が害されるもの。

○対象となる行為

以下の記載は例示であり、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、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる、要求する）
- 許可なく事業団関連施設内に立ち入る行為
- 許可なく録音、および事業団で働く職員や事業団関連施設を撮影する行為
- 差別的な言動、性的な言動
- 事業団で働く職員個人への攻撃や要求
- 事業団で働く職員の個人情報などのSNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のないサービス、金銭の要求、謝罪の要求

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

○職員への対応

カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。

カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先し、再発防止に取組みます。

○カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、職員を守るため毅然とした対応を行い、必要により福祉サービスの提供やご利用者様対応をお断りさせていただく場合があります。

悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。

○ご利用者様等のお願い

現在、ご利用者様及びその家族様等におかれましては、上記に該当するような事案もなく、事業団の福祉サービスをご利用いただいておりますが、万が一ご利用者様及びその家族様等から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、「社会福祉法人北区社会福祉事業団カスタマーハラスメント対応マニュアル」に沿って対応いたしますので、ご理解・ご協力をよろしくお願い申し上げます。

令和８年９月　　社会福祉法人 北区社会福祉事業団

理事長 内田　隆