

社会福祉法人埼玉県社会福祉協議会 カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

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。)からいただく御意見や御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ます。利用者様からいただく御意見や御要望は、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ございます。

これらは、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おそれがあり、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、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タマーハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動】

- ・ そもそも要求に理由がない又は業務・サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定している業務・サービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求
- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

※例示であり、これらに限られるものではありません。

利用者様からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、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する、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ございます。

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、職員がカスタマーハラスメント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、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。あわせて、カスタマーハラスメント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、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、御理解と御協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年7月 社会福祉法人埼玉県社会福祉協議会