

社会福祉法人焼津市社会福祉協議会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人焼津市社会福祉協議会（以下、「本会」という。）は、地域福祉の推進を図ることを目的とする団体として、地域住民、福祉サービス利用者及び相談者並びにその家族・親族・支援者、寄付者、関係機関、取引先その他の本会の事業に関係する者（以下「顧客等」という。）との信頼関係を大切にし、誰もが安心して相談し、必要な支援を受けることができる地域づくりに努めます。また、本会の業務に関し寄せられる要望や意見に対しては、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、顧客等からの言動の中には、本会職員が精神的・身体的な苦痛を受けるものや人格・尊厳を傷つけられるものもあり、職員の就業環境が害されることは、適切な業務の遂行にも影響を及ぼす重大な問題です。

本会は、カスタマーハラスメントに対し、職員が安心して働くことができる環境を確保するとともに、組織として毅然とした態度で対応します。

カスタマーハラスメントの定義

顧客等からの言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の就業環境が害されること

カスタマーハラスメントに該当する言動の例

次のような言動は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- (1) 身体的な行為（暴行、傷害等）
- (2) 精神的な言動（脅迫、暴言、侮辱、誹謗中傷等）
- (3) 威圧的・拘束的な言動（大声で怒鳴る、長時間の電話等）
- (4) 不当・過度な要求（制度上又は契約上対応できない要求等）
- (5) 無断撮影・録音・SNS等による行為（個人情報公開等）

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

本会の対応

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、対応の打ち切り、退去命令、警察への通報など、毅然と対応します。

悪質と判断される場合には、弁護士に相談し、法的に対応します。

令和8年10月1日

社会福祉法人焼津市社会福祉協議会