

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 目的

社会福祉法人川口市社会福祉協議会（以下「本会」という。）では、「誰もがあんしんして暮らせる福祉のまちづくり」を基本理念とし、地域福祉の推進のため、地域ニーズに合わせたサービス提供、利用者等に寄り添った相談支援に取り組んでおります。

基本理念を実現するためには、本会として職員が安心して働ける環境を整備して、一人ひとりが十分に力を発揮し業務に取り組むことが重要であり、労働契約法でも「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されています。

この基本方針は、事業を推進していくにあたり、職員をカスタマーハラスメントから守ることで、皆様と協力しながらより良い市民サービスの提供を行うために、ご理解・ご協力いただきたいことをお伝えすることを目的に作成いたしました。

2 カスタマーハラスメントの定義

本会では、カスタマーハラスメントを「本会に寄せられる市民、利用者およびその家族関係機関・団体、取引業者等（以下「市民等」という。）からのクレーム・言動のうち、要求の内容が妥当性を欠くもの及び要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

3 対象となる行為の例

【市民等の要求の内容が妥当性を欠くもの】

- ・本会の提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、本会の提供するサービス内容とは関係ない場合

【要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動】

※ここで言う言動とは、直接的な対面に限らず電話、メール、SNS・インターネット上で
の投稿・公開等を含めたあらゆるものをさす。

○要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
 - ・差別的な言動
 - ・性的な言動
 - ・職員個人への攻撃、要求
- 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの
- ・金銭補償の要求
 - ・謝罪の要求（土下座を除く）
 - ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供及び法令違反となるサービス提供の要求
 - ・職員に対する解雇等の法人内処罰の要求

4 対応姿勢

【本会内対応】

- ・基本方針による法人姿勢の明確化、職員への周知、啓発を行います。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順を策定します。
- ・職員への教育、研修を実施します。
- ・職員のための相談、報告体制を整備します。
- ・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に行います。

【本会外対応】

- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ・説明責任を果たした上でご理解いただけない場合は、契約解除又は中止させていただくこともあります。
- ・必要に応じて、弁護士等の外部専門家を交えながら対応を検討します。
- ・解決が困難となった場合等、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。
- ・反社会的勢力が関わって行われるカスタマーハラスメントについては直ちに警察等関係機関と連携し対応します。

5 皆様へのお願い

本会は、皆様からのご意見、ご要望に対しましては、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、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、職員の心身の安心・安全を確保するため、基本方針に沿って毅然とした態度で対応をいたします。

皆様とより良い関係を築き、安全で質の高い福祉サービスの提供や地域福祉の推進に尽力してまいりたいと考えておりますので、皆様におかれましてもハラスメント行為についてご理解いただき、未然に防ぐための行動をお願いいたします。