

## カスタマー・ハラスメントに対する方針

令和7年4月1日

社会福祉法人八王子市社会福祉協議会

### 1, 目的

- (1) 社会福祉法人八王子市社会福祉協議会(以下「法人」という)の理念や基本方針を実現するためには、事業者である法人と利用者であるご本人やご家族、並びに関係者の皆さま(以下「利用者等」という)との良好な協力関係を構築しながら働く職員の就労環境を向上させることが必要です。そして、法人と利用者等が互いに信頼関係を構築する事ができれば、結果として利用者等に対し継続的に質の高いサービスを提供する事が可能になり満足度向上及び課題解決につながるものと考えます。
- (2) カスタマー・ハラスメントに該当する行為に対しては、利用者等の置かれている環境や特性などにできる限りの配慮を行ったうえで毅然と対応し、職員一人ひとりを守ることが必要と考え、その対応策の包括的な方向性を示すため「カスタマー・ハラスメントに対する方針」を策定します。

### 2, カスタマー・ハラスメントについて

厚生労働省作成の「カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマー・ハラスメントを次のとおり定義します。

利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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って、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。

法人はカスタマー・ハラスメントから職員を守り、すべての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えております。法的には、労働契約法第5条において「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。」と規定されているとおり、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

### 3, 対象となる行為

カスタマー・ハラスメントの内容は下記の例示の通り。なお、記載内容はあくまでも例示であり、例示以外でもカスタマー・ハラスメントと認める場合があります。

- (1) 利用者等による暴力・暴言
  - ① 個人に対する暴力・暴言・誹謗中傷(インターネット、SNS 上でのものも含む)
  - ② 個人に対する威迫・脅迫
  - ③ 個人の人格を否定する発言

- ④ 個人を侮辱する発言
- (2) 利用者等による過剰または不合理な要求
  - ① 合理的理由のない謝罪、土下座等の要求
  - ② 法人職員に対する解雇等の法人内処罰の要求
  - ③ 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
- (3) 利用者等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
  - ① 合理的理由のない長時間の拘束
  - ② 合理的理由のない複数回の電話、メール、来訪、自宅等への呼び出し
  - ③ 合理的理由のない利用者宅、法人事務所以外の場所への呼び出し
- (4) 利用者等によるその他ハラスメント行為
  - ① 利用者等によるプライバシー侵害行為
  - ② 利用者等によるセクシュアルハラスメント
  - ③ 利用者等によるその他各種のハラスメント

#### 4, カスタマー・ハラスメントへの法人としての対応

- (1) 法人内対応
  - ① カスタマー・ハラスメントへの適切な対応ができるよう対応方法や手順など必要な知識について、職員への教育を行う。
  - ② カスタマー・ハラスメントから職員を守るため、発生時に迅速かつ適切な判断・対応がとれる体制を構築する。
  - ③ カスタマー・ハラスメントを受けた職員の精神面にも配慮し、アフターケアの体制を整備する。
- (2) 法人外対応
  - ① 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る。
  - ② カスタマー・ハラスメントが行われた場合は、要求行為に対する応対、利用契約やお取引等をお断り、または中止する。
  - ③ さらに法人が悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、適切に対処する。