

カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

社会福祉法人 七戸町社会福祉協議会

1. 基本的な考え方

社会福祉法人七戸町社会福祉協議会（以下、「本会」という。）は、「誰もがその人らしく、住み慣れた地域で安心して幸せに暮らすことができる地域づくりの実現」を目指し、社会福祉法人をはじめとする関係者、地域住民等から寄せられるお問い合わせやご意見に対し、誠実かつ真摯に向き合い、丁寧で適切な対応に努めます。

一方で、職員に対する暴言や威圧的行為、明らかに妥当性を欠く要求等の迷惑行為（いわゆる「カスタマーハラスメント」）は、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境や健康の悪化を招くだけでなく、支援やサービス、事業継続に深刻な影響を及ぼす恐れがあります。そのため、カスタマーハラスメントが確認された際には、職員を守るとともに本基本方針に基づき組織として適切かつ毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

（1）カスタマーハラスメントの定義

本会では、利用者、ご家族、関係者等からの妥当性を欠く要求、または社会通念上不相当な言動により、窓口・電話・訪問先・イベント等において職員の就労環境が害される行為を対象とします。

（2）カスタマーハラスメントに該当する行為

- ①要求の妥当性を欠く場合（本会の瑕疵・過失が認められない場合、要求の内容が本会の提供する事業・サービス等と関係がない場合等）
- ②身体的な攻撃（暴力・傷害）
- ③精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、ひどい暴言）
- ④威圧的な言動
- ⑤土下座の要求
- ⑥継続的または執拗な言動（長時間の電話の継続、度重なる同内容の不当な要求の繰り返しなど）
- ⑦拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、不当な長時間の拘束）
- ⑧差別的な言動
- ⑨性的な言動
- ⑩職員個人に対する攻撃または処罰等の要求（氏名・顔写真等の SNS 等への無断掲載、個人を標的にした執拗な責任追及など）
- ⑪過大な要求（不相当な金銭補償・代替品の交換、謝罪の強要等）

3. カスタマーハラスメントへの対応

本会は、カスタマーハラスメントに対し、職員を守るために以下のとおり対応します。

- ・職員がカスタマーハラスメントを受けた場合は、複数職員で対応するなど組織的に対応します。
- ・必要に応じて、警告、対応の中止、面談や電話対応の終了などの措置を講じます。
- ・悪質な場合は、警察や弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を講じます。

4. 主なカスタマーハラスメント対策

- ・カスタマーハラスメントに対する基本方針の策定及び周知
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法等の策定
- ・ホームページによる意識啓発
- ・職員研修の実施及び相談体制の整備

5. 対策担当窓口

七戸町社会福祉協議会 町屋（TEL：6 2－6 7 9 0）