

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和 8 年 9 月 28 日

社会福祉法人長岡市社会福祉協議会

1 目的

社会福祉法人長岡市社会福祉協議会（以下「長岡市社協」という。）は、基本理念である「ともに生き、ともに支えあい、心のかよいあう地域社会の実現」を目指し、利用者一人ひとりの尊厳を保持しながら自立を支援するとともに、地域福祉の拠点として総合的な福祉サービスの提供に努めています。

このためには、事業者である長岡市社協と、サービスを利用される方やそのご家族、関係機関、地域住民など、事業に関わる全ての皆さま（以下「利用者等」という。）との信頼関係と協力関係が不可欠です。

長岡市社協では、利用者等から寄せられるご意見やご要望を、サービスの質の向上や業務改善につながる貴重な機会と捉え、真摯かつ誠実な対応を常に心掛けています。

一方で、利用者等から社会通念上許容される範囲を超えた言動があった場合は、職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化につながるほか、通常業務の支障となり、他の利用者等へのサービス低下を招くなど、深刻な影響を及ぼすことになります。

長岡市社協では、職員一人ひとりの人権を尊重し、安全で安心して働くことができる職場環境を確保するとともに、利用者等とのよりよい関係を構築していくため、改正労働施策総合推進法に基づき、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定しました。

2 カスタマーハラスメントの定義

長岡市社協では、カスタマーハラスメントを次のとおり定義します。

① 利用者等からの言動であって、② 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たものにより、③ 職員の就業環境が害されるものであり、①から③の要素を全て満たすもの

- ① 利用者等とは、サービスを利用される方やそのご家族、関係機関、地域住民など、事業に関わるすべての者を指します。（利用者には、サービスを利用した者だけでなく、今後利用する可能性がある潜在的な利用者も含まれます。）
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動とは、社会通念に照らし、利用者等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指し、典型的な例としては、次頁に示す行為を指します。
- ③ 労働者の就業環境が害されるとは、当該言動により当該職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを言います。

※社会通念上許容される範囲を超えた言動の例

「言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの」

- ・そもそも要求に理由がない又は商品・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

「手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの」

- ・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）

3 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 長岡市社協内の対応

- ・本方針による長岡市社協としての姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントの内容及び対処内容の策定、職員への周知
- ・職員への教育、研修の実施
- ・職員のための相談、報告体制の整備

(2) 長岡市社協外の対応

- ・カスタマーハラスメントの定義に照らし、カスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、対応を中止する、退去を要するなど毅然とした対応を行います。
- ・複数人で対応する、録音するなどにより、事実関係の正確な記録を行います。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用をお断り又は中止させていただく場合があります。
- ・悪質と判断される場合には、弁護士に相談する、警察へ通報するなど法的な対応を行います。

4 ご利用者等の皆さまへ

長岡市社協では、職員一人ひとりが安心して働くことのできる職場環境を整えることが、利用者や地域の皆さまへ継続して質の高い福祉サービスを提供することにつながるものと考えています。

今後も、利用者やご家族、地域の皆さまとの信頼関係を大切にしながら、誰もが安心して利用でき、職員も安心して働ける環境づくりに取り組んでまいります。