

松本市社会福祉協議会 カスタマーハラスメント対策指針

1 基本的な考え方

社会福祉法人松本市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、「誰もが安心して自分らしく暮らし続けることができる福祉のまちづくりの推進」を使命に掲げ、本会の各種サービスを利用する方の尊厳を保持しつつ、自立を支援し、地域福祉の拠点となるべく総合的なサービスを提供する法人運営を目指しています。

この実現のためには、地域社会と共に健全な環境が不可欠であり、ご利用者様やご家族並びに関係者皆さまとの協力関係が必須であると考えています。

一方で、ご利用者、ご家族、関係者等の一部には、暴行、脅迫、暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、安全で質の高いサービスの提供を担う職員の尊厳を傷つけ、安心して、働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

松本市においては、令和8年4月1日に「松本市職員等の公正な職務の執行を妨げる行為の防止に関する条例」（以下「条例」という。）が施行されています。

本会においても、安全で質の高い福祉サービスを継続的に提供するため、本会で働く職員一人ひとりを守るとともに、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした態度で組織一丸となって対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

ご利用者さま（家族、関係者等を含む）その他あらゆる外部の方から本会職員に対して行われる暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言、長時間の拘束等の不当な行為であって、本会に勤務する職員の就業環境が害されるもの。

具体的には以下のような行為を指しますが、これらに限られるものではありません。

3 カスタマーハラスメントにあたる具体的行為の例

- (1) 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）や威圧的な態度
- (2) セクシャルハラスメント行為（性的な言動）
- (3) 継続的（繰り返し）、執拗（しつこい）な言動（電話や電子メール等を含む。）
- (4) 強要（謝罪、土下座、金銭の要求等）
- (5) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
- (6) 性別・国籍・年齢・身体的特徴などに基づく差別的な言動
- (7) 職員の個人情報（写真、音声、動画等）の取得、SNS、Web等への投稿・公開
- (8) 通常のサービス範囲を超えた不合理又は過剰なサービス提供の要求

3 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

(1) 本会における取組み

- ア 本方針による組織としての姿勢の明確化、職員への周知、啓発
- イ カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ウ 職員への教育、研修の実施
- エ 職員のための相談、報告体制の整備

(2) 本会外における取組み

- ア ご利用をお断り、または中止させていただくこともあります。
- イ 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。
- ウ 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させていただきます。

4 ご利用者さまへのお願い

本会といたしましては、今後とも関係者皆さまとより良い関係を築き、職員の心身の安全を確保し、ご利用者さまに対し、安全で質の高いサービスの提供に尽力してまいりたいと考えています。

引き続き、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。