

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 全国社会福祉協議会

1. 基本的な考え方

本会では、公私の社会福祉関係者や福祉に関連する幅広い人びとに真摯に向き合い、その信頼や期待に応えることで、より質の高い事業を推進することに努めています。

一方で、社会通念上不相当な要求や職員の人格を否定する暴言、暴力、セクシュアルハラスメントなどの言動は、職員の尊厳を傷つけ、就業環境や職員の健康を悪化させ、ひいては、本会の使命である「わが国の社会福祉の増進」に向けた業務遂行に妨げる要因となります。

本会は、こうした要求や言動（カスタマーハラスメント）に対しては、職員個人の対応に委ねず、組織として毅然とした態度で臨み、職員一人ひとりの就業環境を守る取り組みを重要課題として推進してまいります。

2. 適用範囲

本方針は、雇用形態を問わず、本会で働くすべての職員（契約職員、派遣職員、アルバイト等を含む）に適用します。

3. カスタマーハラスメントの定義

幅広い関係者からの要求・言動のうち、その内容に妥当性がなく、また、その内容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、職員の就業環境が害されるもの。

【該当する行為（例示）】

- 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（暴行・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上下座の要求
- 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）

4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、職員個人ではなく、管理職員をはじめとした複数の職員で組織的に対応します。

また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を求めるなど、毅然とした対応を行い、さらに悪質な場合は、警察官の臨場を求めることや、弁護士等と連携した法的措置を講じることなど、厳正な対応を行います。

5. 主なカスタマーハラスメント対策

- ・指針の策定による基本姿勢ならびに対応内容の明確化、職員への周知・啓発
- ・職員のための相談体制の整備
- ・カスタマーハラスメント事例の全社的な共有と再発防止策の徹底
- ・職員への研修・教育
- ・ホームページやポスターによる意識啓発
- ・通話録音や音声メッセージの活用等による抑止策の実施

6. 対策担当窓口

全国社会福祉協議会 総務部長（TEL.03-3581-7851）