

社会福祉法人小山町社会福祉協議会カスタマーハラスメント対策基本方針

令和 8 年 9 月（令和 8 年 10 月 1 日適用）

社会福祉法人小山町社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、本会が行う地域福祉活動、相談支援、福祉サービスなど（以下「サービス等」という。）を安定的に実施するに当たり、職員の安全・安心な職場環境を確保するため、職員へのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）に対し、組織として毅然と対応し、職員を保護するとともに、その発生の未然防止に取り組むこととし、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和 41 年法律第 132 号）に基づき、次のとおり基本方針を定める。

1 カスハラの定義

本会におけるカスハラとは、「本会のサービス等の利用者からの本会職員に対する妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動及び態度により、職員の就業環境を害する。」ものをいう。

2 カスハラに該当し得る行為

カスハラに該当する具体的行為の例示は、次のとおりです。

(1) 要求内容が正当といえないものの例

①事実又は根拠がない要求②本会に瑕疵又は過失が認められないことに対する対応要求③過剰な要求又は不当な言いがかり④不合理又は過剰なサービス提供の要求

(2) 要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なものの例

①身体的な攻撃（暴行又は傷害）②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱又は暴言）③威圧的・拘束的な言動④不当・過度な要求⑤無断撮影・録音・SNS 等による行為⑥継続的又は執拗な言動⑦差別的な言動⑧性的な言動⑨職員個人への攻撃又は要求

3 カスハラへの対応姿勢

(1) 本会における取組み

- ① 本会の姿勢を明確にするために本基本方針の公表、職員への周知・啓発
- ② カスハラへの対応マニュアルの策定
- ③ 職員のための相談、報告体制の整備
- ④ カスハラ相談等を行った職員のプライバシーの保護及び秘密の保護並びに相談したこと等を理由とした不利益な取扱いの禁止
- ⑤ 職員自身も他の事業主等に対するカスハラと同様の言動の禁止

(2) 本会外における取組み

- ① サービス等の利用の見送りや中止
- ② 必要に応じて、弁護士等の外部専門家を交えながらの対応検討
- ③ 解決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った対応

4 利用者へのお願い

職員に対する言動に注意を払っていただき、質の高いサービス等の提供ができるよう、ご理解とご協力をお願いする。