

社会福祉法人堺市社会福祉事業団  
カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

令和 8 年 10 月 1 日 制定

1 目的

社会福祉法人堺市社会福祉事業団（以下「事業団」という。）は、ご利用者様やご家族様、取引先の皆様（以下「お客様等」という。）からいただく御意見・御要望を真摯に受け止め、サービスの質向上に努めています。これらの御意見・御要望は、事業運営の改善に資する重要な機会であると認識しています。

一方で、お客様等の言動が社会通念上許容される範囲を超える場合、職員の人格・尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様等へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあります。

このため、本方針は、職員が安全かつ安心して就業できる環境を確保することを目的として、事業団としての基本的な考え方及び対応方針を定めるものです。

2 カスタマーハラスメントの定義

事業団は、カスタマーハラスメントを「お客様等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境が害されるもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動】

- ・ 要求に理由がない又は支援・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
- ・ 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）

※上記は例示であり、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発生時の対応

お客様等からの御要望や御意見には、利用者それぞれが置かれている環境や事情に配

慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でお客様等からの言動をカスタマーハラスメントと判断した場合には、職員を守るために、職員の安全確保を最優先とし、組織として毅然とした対応を行うとともに、以降のサービス提供を中止させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報する、顧問弁護士に相談して法的措置を含めた対応を検討するなど、厳正な対処を行います。

#### 4 カスタマーハラスメント対策の実施体制と推進施策

##### (1) 方針の周知・啓発

本方針を全職員に共有し、周知を図る。

##### (2) 対応方法、手順の策定

ア お客様等対応中の職員が、カスタマーハラスメント事案と感じた場合には、周辺の職員に共有し、速やかに複数名での対応体制へ切り替える。併せて、所属長に内容を共有する。

イ 報告を受けた所属長は、速やかに所管部長にその日時、クレーム等内容、対応職員などを書面にて報告する。

ウ 報告を受けた所管部長は、カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに最優先で努める。併せて、その対応を確認し必要に応じて本部事務局及び関係機関と調整する。

エ カスタマーハラスメント事案の報告・相談を受けた職員、所属長及び所管部長は、通報者の職員の情報が施設内で広まることの無いよう、プライバシー保護に十分配慮する。

##### (3) 職員のための相談体制の整備

職員が対応後も不安が残るときは、速やかに所属長又は所管部長に相談する。所属長又は所管部長は、必要に応じて関係部署や警察・弁護士等と連携し、併せて産業医との面接相談等を手配する。相談後は職員の希望に応じて職場配置等を調整する。また、相談から概ね1か月後を目安にフォローアップ面談を行い、継続支援の要否を確認する。

##### (4) 職員への教育、研修の実施

職員が必要に応じて事業団及び関係機関の研修会に参加できるよう、適宜周知し、参加を促す。

#### 5 基本方針の公表

本方針は、事業団ホームページに掲載し、広く周知を図る。