

カスタマーハラスメント対応基本方針

令和 8 年 10 月 1 日

社会福祉法人 熊本市社会福祉協議会

1 基本的な考え方

社会福祉法人熊本市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、地域住民、利用者、家族、関係機関・団体、行政、取引先等との信頼関係を大切に、相談、苦情、意見、要望等には誠実に対応します。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つけ、心身の安全を脅かし、又は業務を著しく妨げるなど、社会通念上許容される範囲を超える言動については、職員が一人で抱え込むことなく、組織として適切に対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

本会では、カスタマーハラスメントを、顧客等による言動のうち、以下 3 つの要件を踏まえて判断します。

- ① 業務に関係する顧客等による言動であること
- ② その言動が、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ていること
- ③ そのことにより、職員の就業環境が害されること

なお、正当な苦情、相談、意見、要望等や、障がい等により必要となる合理的配慮を求める正当な申入れを、カスタマーハラスメントとして一律に扱うものではありません。

3 基本的な対応

本会は、カスタマーハラスメントに該当する、又はそのおそれがある場合、職員の安全確保を優先し、組織として対応します。

必要に応じて、複数職員での対応、対応者の変更、対応の中止・終了、相談・連絡窓口の一本化等を行います。暴力、脅迫、威嚇等の危険な行為や、特に悪質と考えられる行為については、警察、顧問弁護士その他の関係機関と連携して対応します。

また、カスタマーハラスメントを受けた職員の心身の状況に配慮し、必要なフォローを行います。

4 相談・組織としての取組

本会は、職員が安心して相談できる体制を整備し、カスタマーハラスメントに該当するか判断に迷う場合や、対応に不安を感じる場合も、早い段階で相談できるものとします。

相談内容や相談者等の情報は、対応に必要な範囲で適切に取り扱い、相談したこと等を理由とする不利益な取扱いを行いません。

本会は、本基本方針及び対応マニュアルの周知、研修、相談・報告体制の整備、事案の検証及び再発防止に取り組めます。