

1 はじめに

江別市社会福祉協議会（以下、「本会」という。）は、利用者・来訪者・取引関係者等（以下、「利用者等」という。）から寄せられるお問合せやご意見に対し、誠実かつ真摯に向き合い、丁寧で適切な対応に努めます。

一方で、職員に対する暴言・威圧的行為、明らかに妥当性を欠く要求等の迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。））は、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境の悪化を招くだけでなく業務継続に著しい支障を及ぼすおそれがあります。

本会は、職員が安心して働くことができる職場環境を確保するとともに、利用者等への適切なサービス提供を継続していくため、本基本方針を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

本会におけるカスハラとは、利用者等からの言動や要求のうち、次のいずれかに該当するものをいいます。

（１）申出・要求内容に妥当性がないもの

要求の内容が本会が実施・提供する事業やサービスの内容と関係ないもの

社会通念上相当と認められない要求、揚げ足取り・言いがかり等、根拠を欠くもの

（２）手段・態様が社会通念上不相当なもの

内容の妥当性の有無に関わらず、暴言・暴行・威嚇・威圧的態度・不退去・監禁・執拗な連絡等、過激又は不適切な行為や言動

（３）職員の就業環境や心身の健康を害し、又はそのおそれのあるもの

精神的負荷、萎縮、恐怖心を生じさせる行為等

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・精神的攻撃（暴言、人格否定、恫喝、脅迫、名誉棄損、SNS 等での誹謗中傷）
- ・身体的攻撃（暴力、物の破壊、威嚇、つきまとい）
- ・過度な要求（土下座の強要、不当な金品請求、資料要求、法令を超えるサービス要求）
- ・長時間の拘束（面談・電話による長時間対応の強要、繰り返しの訪問や電話・メール）
- ・差別的・侮辱的言動（性別・年齢・障がい・容姿等に対する差別的発言、侮辱）

4 本会のカスタマーハラスメントへの対応

（１）カスハラに該当すると判断した場合は、対応を打ち切り、以降のサービスや本会施設への滞在や来所、電話対応、訪問、書簡・メール等の対応をお断りする場合があります。

（２）カスハラであって、当該行為が悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の専門機関に相談する等、法的措置等も含め厳正に対処します。

5 本会のカスタマーハラスメントに対する取組み

- (1) カスハラへの対応方法の策定
- (2) 職員への周知・啓発・研修等の実施
- (3) 職員が相談や報告等ができる体制の整備
- (4) カスハラ防止のための環境整備
- (5) 警察や弁護士等の専門機関との連携

令和8年9月11日制定

社会福祉法人 江別市社会福祉協議会