

社会福祉法人小川町社会福祉協議会 カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

1. はじめに

社会福祉法人小川町社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、地域住民やサービスの利用者様、関係者の皆様（以下「利用者等」という。）からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、地域福祉の推進とサービス向上に努めています。

一方で、一部の利用者等による社会通念上許容される範囲を超えた言動は、現場で働く人々の尊厳を傷つけ、安全な環境を悪化させる重大な問題です。本会は、「埼玉県カスタマーハラスメント防止条例」の基本理念に基づき、利用者等と就業者が対等の立場において相互に尊重し合える関係の構築と、社会全体でのハラスメント防止を目指します。これに伴い、職員、ボランティア、実習生など、本会の業務に従事するすべての就業者の安全を確保し、質の高い福祉サービスを継続的に提供するため、次のとおり基本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの禁止

本会は、福祉サービスの提供、相談受付、地域福祉活動その他本会の業務に関するすべての場面において、利用者等による社会通念上許容される範囲を超えた言動により、就業者の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させる行為を許しません。

※これらすべてについて、SNS等のオンラインを介したものやオンライン上で行われるものも含まれます。

3. 対象となる行為

埼玉県カスタマーハラスメント防止条例および国の指針に基づき、利用者等からの言動のうち「要求内容の妥当性に欠けるもの」、または「要求内容が妥当であっても、その実現手段・態様が社会通念上不相当なものであって、就業者の就業環境が害されるもの」を対象とします。主な行為の例は次のとおりです。

- ・ 精神的・身体的攻撃（暴言、威圧的な言動、侮辱、SNS等への無断投稿や誹謗中傷、暴力、物の破壊）
- ・ 過度・不当な要求（土下座の強要、不当な金品請求、通常範囲を超える過剰なサービス要求）
- ・ 拘束行為（面談や電話による長時間の拘束、執拗な繰り返し対応の要求）
- ・ その他就業者の人格や尊厳を侵害し、就業環境を害するおそれのある言動

4. 利用者の置かれている環境や特性への配慮

本会は、福祉サービスの性質上、利用者等の置かれている環境、疾患、障害等の特性に基づき生じた言動については、できる限りの理解と合理的配慮、および適切かつ丁寧な対応に努めます。

ただし、同条例において「何人もカスタマーハラスメントを行ってはならない」と定められている通り、どのような事情があっても、就業者への暴力、人格否定、重大な精神的苦痛を与える言動（ハラスメント行為）そのものは許容されません。

5. 組織としての対応姿勢

本会は、ハラスメント事案を就業者個人に抱え込ませず、組織全体として一元的に毅然とした態度で臨みます。悪質な行為が是正されない場合、以降のサービス提供や対応をお断り（中止）することがあります。

6. 相談窓口の設置とケア

本会は、被害を受けた就業者が速やかに相談できる窓口を整備し、メンタルヘルスケアと安全確保を最優先します。また、埼玉県が開設している「カスタマーハラスメント総合相談窓口」等の外部機関とも必要に応じて連携します。

7. 外部機関との連携

本会は、悪質なケースや解決が困難な事案については、警察や弁護士等の専門機関と迅速に連携し、厳正に対処します。

8. 利用者等へのお願い

埼玉県カスタマーハラスメント防止条例では、顧客等（利用者等）の責務として「ハラスメント問題への関心と理解を深め、就業者に対する言動に必要な注意を払うよう努めること」が定められています。

すべての皆様に質の高い福祉サービスを安定して提供し、誰もが安心して暮らせる地域づくりを進めるため、お互いを尊重し合える対等な関係の構築へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年10月 社会福祉法人小川町社会福祉協議会