

## 社会福祉法人調布市社会福祉協議会の業務・職員に対する カスタマーハラスメント対応方針（調布社協カスハラ対応方針）

社会福祉法人調布市社会福祉協議会（以下「調布社協」といいます。）は、社協で働く職員一人ひとりが持つ能力を最大限に発揮し、心身ともに健やかに、いきいきと各業務で活躍し、安全で働きやすい職場環境を確保していくことを目指して取り組んでいます。

調布社協が提供する各種サービスを利用される方々に、安全で質の高いサービスを提供するには、各職員が最大限に能力を発揮するうえで不可欠な安全で働きやすい職場環境を確保することが重要であることから、『調布社協の業務・職員に対するカスタマーハラスメント対応方針（以下「調布社協カスハラ対応方針」という。）』を策定し対応してきます。

### **調布社協カスハラ対応方針**

#### はじめに

調布社協は、安全で質の高いサービスを提供し、法令遵守はもとより、人権に配慮した利用者支援に取り組むことで利用者の心豊かな生活の実現を目指しています。

一方で、調布社協のサービスをご利用される利用者の中で、例外的に、ひどい暴言、不当な要求、長時間・繰返しの電話-窓口対応等のカスタマーハラスメントに該当する社協職員に対する迷惑行為に該当する事例があります。これらの行為は、安全で質の高いサービスの提供を担う調布社協で働く職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

調布社協は、利用者からのご意見・要望に対して、これからも真摯に対応して参りますが、仮にカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、社協で働く職員一人ひとりを守ることが継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには重要であることから、「調布社協の業務・職員に対するカスハラ対応方針」を以下のとおり策定し、今後、適時・適切に対応していきます。

#### ■カスタマーハラスメントの定義

利用者からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、調布社協で働く職員の就業環境が害されるおそれがあるものをいう。

## 【該当する行為】

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃（中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、暴行等）に該当する言動や威圧的・継続的・執拗な言動
- 長時間・繰返しの電話-窓口対応等の要求
- 謝罪の強要
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動、性的な言動
- 調布社協で働く職員個人への攻撃や要求
- 調布社協で働く職員の個人情報等のSNS/インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
- 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求

## ■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

調布社協は、社協で働く職員一人ひとりを守るため、調布社協の業務・職員に対するカスタマーハラスメントにみなされる行為等があった際は、利用者の方への従来どおりの支援を致しかねます。さらに、悪質と判断される行為と認めた場合においては、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

## ■調布社協における取組

- 本対応方針による法人姿勢の明確化、調布社協で働く職員への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- 調布社協で働く職員への教育・研修の実施
- 調布社協で働く職員のための相談・報告体制の整備

令和7年（2025年）3月策定