社会福祉法人奈良県社会福祉協議会
カスタマーハラスメント対応基本方針

１．はじめに

社会福祉法人奈良県社会福祉協議会（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い合わせやご意見に対し、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、本会職員に対する暴言・威圧的行為、明らかに妥当性を欠く要求等の迷惑行為などの、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、職員への過度な負担の軽減を図るため、社会通念上不相応な要求や言動に対しては、毅然とした態度で臨み、組織的に対応します。

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、以下のいずれにも該当するものをいいます。

（１）利用者等の言動

（２）本会職員が従事する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るもの

（３）本会職員の就業環境が害されるもの

３．カスタマーハラスメントに該当する具体的行為

厚生労働省のカスタマーハラスメント対策資料等を踏まえ、本会では以下のものを想定しています。なお、これらに限られるという趣旨ではありません。

（１）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①　そもそも要求に理由がない又は本会が提供するサービス等と全く関係のない要求（性的な発言、不必要な身体への接触を含む）

②　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

③　対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

④　不当な損害賠償要求

（２）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

①　身体的な攻撃（暴行、傷害等）

②　精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

③　威圧的な言動　（大声での威圧等）

④　継続的、執拗な言動（執拗な責め立て、同様の電子メール等の執拗な送りつけ等）

⑤　拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、電話での長時間の拘束等）

４．カスタマーハラスメントへの対応

３．に記載の例を含め、カスハラに該当する行為があった場合は、以下のとおり対応します。

（１）本会内での対応

①　カスハラの被害にあった本会職員のケアを最優先に行うよう努めます。

②　合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。

③　本会職員に対して、 カスハラについて必要な教育を行います。

④　適切な対応のため、警察や弁護士等の外部の専門機関と連携します。

（２）本会外での対応

①　カスハラには屈することなく、合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。

②　説明責任を果たした上で、ご理解いただけない場合は、対応を打ち切り、以降の支援をお断りさせていただくことがあります。

③　特に悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と連携の上、適切に対処します。

令和８年 10 月１日

社会福祉法人奈良県社会福祉協議会