

社会福祉法人北斗市社会福祉協議会

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

社会福祉法人
北斗市社会福祉協議会長

1. はじめに

北斗市社会福祉協議会（以下、「当社協」という。）は、「ともに支え合う、やさしさとぬくもりのある福祉の地域づくり」という基本理念の下、「地域づくり」をキーワードに、地域の人びとが互いに支え合える相互扶助、地域住民一人ひとりの暮らしが生きがいをもって安心して暮らせる地域を目指し、互いに支え合う地域力の強化を図り、さらには災害時にもその地域力が発揮できるよう、地域住民、関係団体、行政、関係機関及び社会福祉法人・福祉施設等とともに、地域共生社会の実現に向けて取り組んでおります。

そのような中で、ごく一部の方ではございますが、従業員等の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員等の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員等の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員等の安全な就業環境を確保することで、従業員等が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては顧客等の方々との関係をより良いものとするにつなげると考え、当社協における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当社協におけるカスタマーハラスメントの定義

当社協では、カスタマーハラスメントを「顧客等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員等の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、「著しい迷惑行為」とは、以下のような行為を指します。ただし、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

【著しい迷惑行為の例】

- ・身体的な攻撃（暴力行為、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威嚇的な言動
- ・従業員等の人格の否定・差別的な発言
- ・従業員等個人への攻撃、要求
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）執拗な言動
- ・拘束的な行動（長時間の拘束、不退去、居座り、監禁）
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・当社協や従業員等の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・従業員等へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向 (sexual orientation) と性自認 (gender identity) の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（社協内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員等のケアを最優先します。
- 従業員等に対し、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社協外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社協でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供等をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

地域の皆様、当社協関係者の皆様、ご利用者の皆様へのお願い

地域の皆様や当社協の関係者の皆様、ご利用者の皆様のうち、多くの皆様におかれましては、上記に該当する事案はございませんが、万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

当社協といたしましては、今後とも地域の皆様や各事業関係者の皆様、ご利用者の皆様とより良い関係を築くことにより当社協従業員等の心身の安全を確保し、皆様へ安全で質の高いサービスの提供に尽力してまいりたいと考えておりますので、引き続き、ご理解とご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。