「カスタマーハラスメントに関する当会の考え方」

1 はじめに(当会の考え方を公表する背景)

大木町社会福祉協議会(以下、当会)では、大木町における社会福祉に関する活動の活性化や地域福祉の推進を図ることを目的とし、福祉を通じた地域の皆様の心豊かな生活の実現を目指しています。その実現のためには、職員一人ひとりが安心して生き生きと業務に従事することが不可欠と考えております。

日頃より、多くのご利用者様や関係機関、関係事業所、取引先の皆様(以下、皆様)と相互の理解や信頼、協力関係を築かせていただいております。その一方で、ごくわずかですが、職員に対する不適切な発言や高圧的・威圧的な言動や態度、過剰な要求といった行為も見受けられます。

当会では、今後も皆様との関係をより良いものにしていくよう真摯に取り組んでいくことはもちろんですが、職員自身を守るために「カスタマーハラスメントに関する当会の考え方」を作成いたしました。

2 カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に、当会ではカスタマーハラスメントを以下の通り定義します。

【定義】

行為主体を問わず、当会職員に対する妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動(暴言、暴行、脅迫等)及び態度により、職員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

3 対象となる行為

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。

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- ・威圧的な言動及び態度
- ・差別的な言動及び態度
- ・性的な言動及び態度
- ・職員個人への攻撃、要求

4 カスタマーハラスメントへの対応

対象となる行為があったと当会が判断した場合、対応をお断りさせていただきます。
また、悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に相談のうえ、適切に対処いたします。

5 皆様に対するお願い

この度、上記記載のとおり、職員の心身の安全を確保し、皆様と対等で良好な関係を築くためこの考え方を作成しました。そこで、皆様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ①ハラスメント行為を行うまたは加担しないこと
- ②他者に敬意をもって行動すること
- ③すべての法令を遵守すること

令和 6 年 7 月 3 日
社会福祉法人 大木町社会福祉協議会