社会福祉法人松山市社会福祉協議会

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和８年 10 月１日

１　はじめに

社会福祉法人松山市社会福祉協議会（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等に対し、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、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（いわゆる「カスタマーハラスメント」）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、利用者等への適切なサービス提供を継続していくため、本基本方針を定めます。

関係者の皆さまには、ハラスメント行為についてご理解いただくとともに、ハラスメントを未然に防ぐために、法令順守、人権尊重の意識に基づいた行動にご理解とご協力をお願いします。

２　基本方針

（１）カスタマーハラスメントは認めません。
（２）職員の安全を確保します。
（３）職員の人権を守るため、警察への通報も含め、毅然と行動し、組織で対応します。

３　カスタマーハラスメントの定義

本会では、利用者等からの言動や要求のうち、次のいずれかに該当するものをカスタマーハラスメントといいます。

（１）申出・要求内容に妥当性がないもの
　社会通念上相当と認められない要求、揚げ足取り・言いがかり等、根拠を欠くもの
（２）手段・態様が社会通念上不相当なもの
　内容の妥当性の有無に関わらず、暴言・威嚇・威圧的態度・執拗な連絡等、過激又は不適切な行為
（３）職員の就業環境や心身の健康を害し、又はそのおそれのあるもの
　精神的負荷、萎縮、恐怖心を生じさせる行為等

［ 対象となるカスタマーハラスメント行為の例 ］

種類	具体例
精神的攻撃	暴言、人格否定、性的な言動、恫喝、プライバシーの侵害、名誉棄損、ＳＮＳ等での誹謗中傷
身体的攻撃	暴力、物の破壊、威嚇、つきまとい
過度な要求	土下座の強要、不当な金品請求、法令を超えるサービス要求
長時間の拘束	面談・電話による長時間対応の強要、繰り返しの訪問や電話、不当な居座り行為
差別的・侮辱的言動	性別・年齢などに対する差別的発言、侮辱

＊上記は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

4　本会のカスタマーハラスメントへの対応

（１）カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を打ち切り、以降の事務所内への滞在や来所、電話対応、書簡対応をお断りする場合があります。
（２）カスタマーハラスメントであって、当該行為が悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の専門機関に相談する等、法的措置等も含め厳正に対処します。