カスタマーハラスメント対応方針

令和８年１０月１日
鹿児島県社会福祉協議会

１　目的

社会福祉法人鹿児島県社会福祉協議会は、利用者や社会福祉法人をはじめとする関係者、地域住民等から寄せられるご意見・ご要望を真摯に受けとめ、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などのいわゆる「カスタマーハラスメント」は、職員の人格や尊厳を傷つけ、職場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。

本方針は、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に定めるものです（継続することを目的に定めます）。

２　カスタマーハラスメントの定義

利用者等からの要求・言動のうち、当該要求・言動の内容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って、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。

３　カスタマーハラスメントとなり得る行為

次の行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

（１）　身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）や威圧的な態度
（２）　セクシュアルハラスメント行為（性的な言動）
（３）　継続的、執拗な言動（電話や電子メール等を含む）
（４）　強要（謝罪、土下座、金銭の要求等）
（５）　拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
（６）　差別的な言動
（７）　職員の個人情報（写真、音声、動画等）の取得、ＳＮＳ、インターネット等への投稿・公開
（８）　不合理又は過剰なサービス提供の要求

４　本会の対応

職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。

また、状況に応じて警告を行う、対応を中止する、退去を求めるなど毅然とした対応を行い、悪質な場合は警察への通報や、弁護士に相談するなどの法的措置を視野に入れた対応を行います。