カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

社会福祉法人岐阜県社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、「誰もが支え合いつながり続ける地域共生社会の実現」を目指し、地域福祉の推進を図っています。

本会は、利用者、取引の相手方、その他法人が行う事業に関係を有する者（以下「利用者等」という。）の皆様からの意見・要望を真摯に受け止め、誠実に対応いたします。しかしながら、職員に対する過度な要求や、職員の尊厳を傷つけ安全な就業環境を脅かす行為に対しては、組織として毅然とした態度で臨むことをここに宣言します。

１ カスタマーハラスメントの定義

本会におけるカスタマーハラスメントとは、利用者等からのクレーム全てを指すものではありません。「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和４年２月厚生労働省作成)」において示されている考え方に基づき、利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その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・態様により職員の就業環境が害されるものをいいます。

２ 対象となる主な行為

以下のような行為は、カスタマーハラスメントと判断いたします。

（１） 身体的な攻撃（暴行、傷害）
（２） 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
（３） 威圧的な言動
（４） 土下座の要求
（５） 継続的な（繰り返される)、執拗な（しつこい）言動
（６） 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
（７） 差別的な言動
（８） 性的な言動
（９） 職員個人への攻撃、要求
（10） その他、職員の安全や業務遂行を妨げる行為

３ 本会の対応方針

（１）組織的対応　　：カスタマーハラスメント事案を職員個人の問題とせず、組織として介入し、一元的に対応することで職員の安全を確保します。
（２）証拠の確保　　：事案の発生時またはその恐れがある場合は、適切な対応と事実確認のため、 通話の録音や面談の録画、詳細な経過記録の作成を行います。
（３）外部機関との連携：犯罪行為（恐喝・脅迫・傷害等）に該当すると判断した場合は、直ちに警察へ通報するとともに、弁護士等の専門家と緊密に連携して法的措置を視野に入れた対応を行います。
（４）対応の打ち切り等：悪質な行為が改善されない場合は、対応を打ち切り、以降の執務室内への滞在や来所、電話対応、書簡対応をお断りします。

４ 職員の保護とプライバシーの尊重

本会は、カスタマーハラスメント被害を受けた職員の心身の健康を最優先に考え、メンタル ヘルスケアを含めた適切なアフターケアを行います。また、相談者本人及び協力者のプライバシー（性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の情報を含む。）を厳重に保護し、カスタマ ーハラスメントの相談や報告をしたことを理由とする不利益な取扱いは一切行いません。

５ 障害特性への配慮

（１）本会は、障害者差別解消法を遵守します。障害を理由とする社会的障壁の除去を求める 正当な申し入れは、カスタマーハラスメントには当たりません。

（２）利用者等の病状、認知症状、障害の特性等に起因する不適切な言動については、 その背景を慎重に見極め、医療・専門機関等と連携しながら適切なケアおよび環境調整に努めます。ただし、職員の生命や身体に危険が及ぶ場合は、組織として必要な防衛措置を講じます。

６ 皆様へお願い

誰もが支え合い つながり続ける 地域共生社会の実現 のため、また、本会職員が安全かつ誇りを持って働ける環境を維持するため、皆様の御理解と御協力をお願い申し上げます。

令和８年１０月１日

社会福祉法人 岐阜県社会福祉協議会