

社会福祉法人茨城県社会福祉事業団

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

1 目的

社会福祉法人茨城県社会福祉事業団(以下「事業団」という。)の基本理念や目標を実現するためには、事業者である事業団と利用者やその家族、関係機関等、運営に関わる全ての方々(以下「利用者等」という。)との協力関係が必須であると考えております。また、利用者へ充実した質の高いサービス提供を継続していくためには、事業団職員の人権が尊重され、心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を確保することが不可欠です。

この基本方針は、これらを実現するために利用者等にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えするために制定したものです。

2 カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省は、カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」という。)を「①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるもの」であり、①から③までの要素を全て満たすものと規定している。

※事業団は、労働契約法第5条において「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

事業団においてカスハラの対象となる行為については、以下のとおり類型化した。

以下の類型は例示であり、これらに限られるということではない。

(1)時間拘束型

長時間にわたり、職員を拘束する。居座りをする。長時間、電話をかける。
合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出しをする。

(2)リピート型

頻繁に来所し、理不尽な要求をしたり、繰り返し電話をする。

(3)暴言型

大声、暴言で執拗に職員を責める。大声での恫喝、罵声、暴言を繰り返す。

(4)暴力型

殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、突き飛ばす等の行為を行う。

(5)威嚇・脅迫型

脅迫的な言動、反社会的な言動、物を壊す、殺すといった発言や人格を否定、侮辱する等、職員を脅し、怖がらせるような行為を行う。

(6)権威型

優位的な立場にいることを利用した暴言や別扱いを要求、または、文書等での謝罪や土

下座を強要する。

(7)過度な要求型

合理的理由のない謝罪の要求や提供外のサービスを強要する。

社会通念上相当程度を越えるサービスを要求する。

(8)SNS／インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に職員の個人情報を投稿する。事業所や職員の信用を棄損させる行為を行う。

(9)セクシュアルハラスメント型

特定の職員へのつきまとい、職員へのわいせつ行為や盗撮を行う。

3 カスハラへの対応

(1)事業団内対応

- ①カスハラへの適切な対応ができるよう、職員に対して必要な研修を行います。
- ②職員を守るため、カスハラ発生時に迅速かつ適切な対応がとれる体制を整えます。事務局総務課を「相談窓口」とします。
- ③カスハラを受けた職員の心身のケアを最優先に対応します。

(2)事業団外対応

- ①問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ②カスハラに該当すると判断した場合は、必要に応じて、警察や弁護士等と連携し、適切に対応させていただきます。
- ③カスハラに該当すると判断した場合は、利用契約解除、またはサービスの提供等を中止することがあります。

4 利用者等の皆様へのお願い

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントの定義」「カスハラへの対応」に記載があるとおり、事業団では職員の心身の安全を確保し、利用者等と職員の対等で良好な関係を築くため、この基本方針を制定しました。カスハラ防止のため、利用者等の皆様には、以下の事項についてご対応をお願いいたします。

- (1)ハラスメント行為をしないこと、またはハラスメント行為に加担しないこと
- (2)他者に敬意をもって行動すること
- (3)すべて法令を遵守すること

令和 8 年 10 月 1 日

社会福祉法人茨城県社会福祉事業団
理事長 高崎 武夫