

社会福祉法人大阪障害者自立支援協会
「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当法人は、「共に生きる一誰もが、分け隔てられず、幸せに暮らせる社会の実現をめざします」という基本理念の下、安全・安心なサービスを提供するため、利用者等の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、利用者等からお寄せいただくご意見・ご要望は、当法人のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、昨今、福祉分野など様々な職場において、暴言、脅迫、暴力など職員の尊厳を傷つけ、社会通念に照らして著しく不当である行為、いわゆるカスタマーハラスメントが、就業環境を悪化させ、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねないものとして、重大な問題となっています。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、利用者等との関係をより良いものとするにつながると考え、社会福祉法人大阪障害者自立支援協会における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当法人におけるカスタマーハラスメントの定義

当法人では、カスタマーハラスメントを「利用者様から職員に対して行われる、社会通念上許容される範囲を超えた言動であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 職員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 法人や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 職員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（法人内）

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- ・ 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（法人外）

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当法人でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。