

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年9月1日

社会福祉法人 山梨県社会福祉協議会

山梨県社会福祉協議会（以下「本会」といいます。）では、地域住民や関係団体などから寄せられるご意見やご要望は、業務改善やサービスの質の向上につながるものであり、丁寧かつ真摯に対応することが大切であると考えています。

一方、職員への暴言や威圧的な言動、過度な要求等、社会通念に照らし著しく不当な行為は、職員の尊厳を傷つけるのみならず、心身の健康や職場環境の悪化をもたらすおそれがあり、適切な業務運営やサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

職員の安全な職場環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組めるようにし、ひいては、質の高いサービスを提供するため、職員に対するカスタマーハラスメントには、組織として毅然と対応します。

1 カスタマーハラスメントの定義

本会では、カスタマーハラスメントを「地域住民や関係団体の役職員などからの職員に対する言動であって、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、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

2 カスタマーハラスメントの具体例

※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。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- ・威圧的な言動（大声、威嚇等）
- ・継続的、執拗な言動
- ・長時間の拘束（不退去、居座り、監禁、長電話等）
- ・土下座の要求
- ・職員個人への攻撃や要求
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・具体性のない曖昧な要求

3 カスタマーハラスメントへの対応方針

- ・カスタマーハラスメントには、組織的に毅然と対応します。
- ・カスタマーハラスメントを受けた職員の保護を優先します。
- ・相談した職員のプライバシーに配慮するとともに、相談したこと等を理由に、不利益な取扱いはい行いません。