

足利市社会福祉協議会職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 目的

この基本方針は、本会職員が市民及びサービスの利用者等(以下「市民等」という。)からの要望等に対応するに当たり、職員としてとるべき対応について定め、組織として適切な対応の確立を図ることにより、効率的に業務遂行することを目的とします。

2 基本原則

職員は、市民等からの本会に対する要望等の重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、より一層質の高いサービスの提供や福祉増進を図ることに努めるものとします。

その過程において、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合には、職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化に繋がる恐れがあります。

本会は、市民等からの意見や要望に対し真摯に対応していくことを前提に、カスタマーハラスメントに対しては組織的に毅然とした態度で対応を行うものとします。

3 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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応なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるものとされています。（２０２２年２月 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」）

4 カスタマーハラスメントに該当する具体的行為

行為のタイプ	行為の例
長時間拘束	・長時間（目安として１時間を越えるもの）の拘束、居座り、電話 ・長時間の拘束により業務に支障を及ぼす行為
リピート型	・頻繁な来館及び度重なる電話 ・複数課にまたがる複数回のクレーム
暴言・暴力	・大声や暴言で執拗に職員を責める ・館内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し ・侮辱、差別的な言動 ・殴る、蹴る、物を叩く・投げつける ・つばを吐く
揚げ足取り	・電話対応での揚げ足取り ・話のすり替え、執拗な責め立て ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える、粗探しをする ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的な本会へのクレーム
脅迫	・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し

無断撮影・録音	・カメラやスマートフォン等による職員や職場の無断撮影、録音
S N S への投稿	・インターネット上への投稿（個人情報や職員を特定する書き込み） ・本会又は職員の信用を毀損させる行為
正当な理由のない適度な要求	・言い掛かりによる金銭要求 ・私物の故障についての金銭要求 ・難癖をつけた使用料や利用料等の未払いや返金要求 ・制度上対応が困難なことへの要求 （必要な手続きの拒否、不当な手続きの許可等） ・施設設備等への過剰な要求 ・担当業務外の苦情 ・業務時間外の対応要求 ・自宅等の業務場所以外へ職員を呼びつける ・個人、上司、性別、年齢等、特定の職員の指名による対応要求 ・謝罪、土下座、職員の異動や退職等の要求
権威	・優位な立場（市長や議員の関係性をかたる、元市役所職員等）に いることを利用した暴言や特別扱いの要求
セクハラ	・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつな行為や発言
その他	・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・職員を誹謗中傷するビラの配布

（上記記載は例示であり、これらに限られるものではありません。）

5 カスタマーハラスメントへの対応

上記の例を含め、カスタマーハラスメントと認められる行為があった場合は、速やかに対応を終了し退館を求めます。

また、以下のとおり対応します。

- （１）長時間の拘束を繰り返す行為者に対する面談時間等について
 - ・面談等の時間は、原則３０分以内とします。なお、面談等の時間が超過する場合、対応を終了します。
- （２）威圧的な言動・過度な要求をする者に対する面談場所、録音の実施等について
 - ・面談は原則として、総合福祉センター内で行います。
 - ・カスタマーハラスメント防止のため、威圧的な言動・過度な要求をする者でなくとも、必要に応じて窓口や電話での会話を録音します。
- （３）ＳＮＳへの投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影について
 - ・原則、館内における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止します。（ただし、業務上支障がないものを除きます。）
 - ・過度な行為が収まらない相手に対しては、弁護士等に相談し、内容証明を送付するなどの警告を行います。
 - ・職員を誹謗中傷するＳＮＳへの投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明した場合は警察へ通報します。
- （４）職員の安全確保について
 - ・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員の安全確保を優先します。
 - ・危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報します。