

カスタマーハラスメント対応に関する基本方針

社会福祉法人 大阪市北区社会福祉協議会

本会で働く全ての職員の人権が尊重され、安心して働くことができる環境を構築するため、本基本方針を定める。

＜カスタマーハラスメントの定義＞

相談者、事業利用者、関係者、近隣住民等（以下、「相談者等」という。）の言動であって、社会通念に照らし、当該相談者等の言動の内容が相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものであって、本会で働く職員の就業環境が害されるものを指す。

○該当する行為の例（例示でありこれらに限られるものではない）

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、威圧的な言動、土下座の要求）
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束）
- ・差別的な言動・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）
- ・職員の個人情報等のSNS／インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求

＜カスタマーハラスメントへの対応方針＞

一次対応	個別の事情に十分配慮し、真摯かつ丁寧に対応する。 一次対応者による対応を開始してから概ね30分が経過した段階で、周囲の職員が声をかけ、複数人での対応が望ましいと一次対応者が判断した時は、複数人での対応に移行する。 ただし、30分が経過せずとも、複数人での対応が望ましいことが明らかな場合は、すみやかに複数人での対応に移行する。
二次対応 （複数人対応）	やりとりの記録・録音などを開始するとともに、著しい迷惑行為が見られる場合は、行為の中止を求める。それでもなお、著しい迷惑行為が継続し、業務に支障が生じると対応職員が判断した場合、「説明を尽くしていること」「これ以上の議論はできないこと」を伝達のうえ、対応を中止する。
最終対応	対応を中止してもなお、迷惑行為が継続し、悪質と判断される行為を認めた場合は、所属長に報告するとともに、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処する。

※上記はあくまで標準的な対応フローであり、現場の状況や迷惑行為の悪質性に応じて、対応職員の判断により、適宜、手順を省略または前倒しするなど柔軟に対応するものとする。

＜職員の相談窓口＞

事務局長

なお、相談窓口においては、プライバシーは保護されるとともに、相談したことを理由として不利益な取扱いはいしない。