カスタマーハラスメント方針

はじめに

社会福祉法人　小美玉市社会福祉協議会では、すべてのお客さまにご満足いただけるサービスの提供をめざし、皆さまからのご意見を真摯に受け止め、継続的な改善と品質向上に努めております。

しかし、一部のお客さまによる悪質な言動や脅迫、不当な要求など、いわゆる「カスタマーハラスメント」に該当する行為が確認されることがあります。本会では、職員（ボランティア、実習生等を含む以下「職員等」という）が安全かつ快適に働ける環境の整備を重要な責務と捉え、こうした迷惑行為から職員等を守り、質の高い商品・サービスを継続的に提供するため、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定いたしました。今後も、すべてのお客さまに安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいります。皆さまのご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

1　カスタマーハラスメントの定義

小美玉市社会福祉協議会では、厚生労働省が策定した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、以下のような行為をカスタマーハラスメントと定義しています。

お客さまからのご指摘・クレーム・言動のうち、「要求内容に妥当性を欠くもの」や、「その要求の手段・態様が社会通念上不相当であり、職員等の就業環境を損なうもの」が該当します。

・対象となる行為

以下は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。

【要求の内容が妥当性を欠くもの】

・小美玉市社会福祉協議会の提供するサービスに瑕疵（かし）や過失が認められない場合の要求

※瑕疵：不具合・欠陥など、本来あるべき品質や状態が備わっていない状態

・小美玉市社会福祉協議会の提供するサービスの内容とは無関係な要求

【要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの】

・精神的な攻撃、威圧的な言動、継続的・執拗な言動、差別的・性的な言動、職員等個人への攻撃や要求

・商品交換、金銭補償、謝罪などの過剰または不当な要求

・攻撃的なメールの過剰な送信、大量の同一内容のメール、職員等個人への誹謗中傷・脅迫メールの送信

・SNS やインターネット上での虚偽情報や誹謗中傷の投稿、タグ付け・リプライによる拡散、DM（ダイレクトメッセージ）による執拗な要求・嫌がらせ SNS やインターネット上での虚偽または悪意あるクチコミ投稿、報復的な低評価、クチコミを利用した不当な要求

2　カスタマーハラスメントへの対応

　小美玉市社会福祉協議会では、職員等を守るため、カスタマーハラスメントが確認された場合には、該当するお客さまへの対応を制限または中止する場合があります。

　また、悪質と判断した場合には、警察や弁護士などの外部専門家と連携し、法的措置を含めて厳正に対応いたします。

3　本会における取り組み

　①本方針に基づく企業姿勢の明確化と、職員等への周知・啓発

　②カスタマーハラスメントを受けた職員等のための相談体制の整備

　③対応方法および手順の策定

　④教育・研修の実施による職員等の理解促進

4　お客さまへのお願い

　多くのお客さまには、上記に該当するような事案もなく、本会の商品・サービスをご利用いただいております。

しかし、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本方針に基づき対応させていただきます。

何卒、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

5　留意事項

※上記の定義および行為例は、厚生労働省が示す「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づいています。

※本方針は、今後の法令整備や社会情勢の変化に応じて、改訂される場合があります。

令和　8年 10 月

社会福祉法人小美玉市社会福祉協議会

会長　島田　幸三