

社会福祉法人世田谷区社会福祉事業団

カスタマーハラスメント対策基本方針

令和7年3月

1 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（以下、カスハラ）とは、利用者や取引先（以下、お客様等）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当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。

※お客様等には、実際にサービスを利用した者だけでなく、今後利用する可能性がある者も含まれます。

2 カスハラ判断基準

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 世田谷区社会福祉事業団の提供するサービスに瑕疵、過失がない場合
- ・ 要求の内容が、世田谷区社会福祉事業団の提供するサービスと関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲でない場合

①要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされるもの

- ・ 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）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求

②要求内容の妥当性に照らして不相当とされるもの

- ・ 正当理由のない返金要求、代替サービスの要求
- ・ 金銭補償の要求
- ・ 謝罪の要求（土下座を除く）

3 カスハラ対策基本方針

世田谷区社会福祉事業団は、サービス水準の維持向上と利用者ニーズの多様化に対応したサービス提供を促進するため、利用者（お客様等）に対して真摯に対応します。

一方で、お客様等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様等に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様等からこれらの行為を受けた際は、職員が上長等に報告・相談することとしており、報告・相談があった際には組織的に対応します。