

一般財団法人宇治市福祉サービス公社 カスタマーハラスメント対応方針

一般財団法人宇治市福祉サービス公社（以下、公社という）では、「利用者とともに 市民とともに～利用者本位のあたたかいサービスの提供～」をモットーにご利用者・ご家族（以下「利用者等」）との健全で良好な関係を構築し、安心したサービスの提供を行うよう努めております。

しかし、利用者等からの公社や職員に対する不当な要求や各種ハラスメント行為は、利用者等、との関係を破綻させると共に、職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するものと考えます。

こうしたことから公社では、国が示す「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」に基づき、カスタマーハラスメント対応方針を作成し、健全な就業環境と職員を守るため、ハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度で以下の通り対処致します。

■公社における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、利用者等の意思判断力があるにもかかわらず、公社や職員に対してクレーム・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、職員の就業環境が害されるものを示します。

■カスタマーハラスメントの対象となる行為など

- ①身体的な攻撃（暴行・障害等）
 - ②精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言等）
 - ③威圧的な言動
 - ④土下座の要求
 - ⑤継続的（繰り返しされる）、かつ執拗（しつこい）な言動
 - ⑥拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話等）
 - ⑦差別的な言動
 - ⑧性的な言動
 - ⑨職員個人への攻撃、要求
- （具体例は以上の通りですが、これらに限られるものではありません）

（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）

- ①頻繁な担当者の交代要求
- ②金銭保証の要求
- ③執拗な謝罪要求

■カスタマーハラスメントへの対応

- 法律に基づき、当社顧問弁護士等に相談し、厳正に対処します。
- 公社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、契約に基づき解約させていただきます。
- 暴力行為や脅迫・恐喝などが発生した場合は、警察等と連携し、法律に基づき適切な対応を行います。

2025 年 3 月 31 日制定
一般財団法人宇治市福祉サービス公社
理事長 栢木 利和