カスタマーハラスメント対応基本方針

1　基本方針

社会福祉法人沖縄県共同募金会（以下「本会」という。）は、地域の様々な福祉問題の解決に取り組む民間非営利団体の活動を支えるため、寄附の募集と公正な助成を通じて、寄付者の皆様の善意を地域福祉の推進につなげる役割を担っています。

本会は、寄付者、助成申請団体、ボランティア、関係機関その他すべての皆様からのご意見やご指摘に真摯に対応し、信頼される組織運営に努めます。

一方、常識の範囲を超えた要求や、役職員の人格を傷つける言動、業務の適正な遂行を妨げる行為については、役職員の人権及び安全な職場環境を守る観点から、組織として毅然と対応することを組織の基本方針といたします。

県民各位のご理解をお願い申し上げます。

2　カスタマーハラスメントの定義

本会では、利用者等（寄付者、助成申請者、助成団体、ボランティア、関係機関、相談者その他本会と関わるすべての方）からの言動のうち、その要求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であり、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

3　カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限りません。

（1）威圧的・攻撃的な言動

- 大声による威嚇、怒鳴り声
- 脅迫的言動
- 人格を否定する発言
- 差別的又は侮辱的な発言
- SNS 等での誹謗中傷を示唆する発信

（2）過度又は不当な要求

- 制度や規程に基づかない特別扱いの要求
- 根拠のない謝罪要求
- 職員への処分要求
- 社会通念上過剰な補償要求
- 実現困難な要求の執拗な繰り返し

（3）業務妨害行為

- 長時間にわたる電話や居座り
- 同一内容による執拗な問い合わせ
- 業務時間外の過度な対応要求
- SNS やインターネット上での悪質な投稿

（4）職員の人権を侵害する行為

- つきまとい行為

・個人情報の聞き出しや公開
・セクシュアルハラスメント
・その他、職員に精神的苦痛を与える行為

（5）暴力行為等
・身体的攻撃
・器物損壊
・暴力行為の示唆
・その他安全を脅かす行為

4　カスタマーハラスメントへの対応

本会は、カスタマーハラスメントに対し、組織として職員を守るため次の対応を行います。

【利用者等への対応】

○　丁寧かつ冷静に説明し、適切な解決に努めます。
○　カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を中止又は終了することがあります。
○　悪質な場合には、文書による警告、施設等への立入り制限、電話対応の中止等の措置を講じます。
○　必要に応じて、警察、弁護士その他関係機関と連携し、法的措置を含めて対応します。

【職員への対応】

○　カスタマーハラスメント発生時の相談体制を整備します。
○　職員に対し研修を実施し、対応能力の向上を図ります。
○　発生事案の記録及び共有を行います。
○　被害を受けた職員の心身のケアに努めます。

5　本会の役職員の責務

役職員は、利用者等に対し常に誠実で公正な対応を行うとともに、人権を尊重し、法令及び本会諸規程を遵守します。

また、カスタマーハラスメントが発生した場合には、所属長等に速やかに報告し、組織的な対応を行います。

6　方針の公表

本方針は、本会ホームページ等において公表し、利用者等の理解と協力を求めます。

附　則

本方針は令和８年 10 月１日から施行する。