カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人大仙市社会福祉協議会

1 はじめに

社会福祉法人大仙市社会福祉協議会(以下「本会」という。)は、「地域のみんなで支え合うぬくもりのあるまちづくり」を使命に掲げ、本会の各種サービスを利用する方の尊厳を保持しつつ、自立を支援し、地域福祉の拠点となるべく総合的なサービスを提供する法人運営を目指しております。

そのためには、ご利用者様やご家族並びに地域住民の皆さまとの協力関係が必須であると考えております。

しかしながら、ご利用者様、ご家族様、地域住民の皆さまの一部には、暴行、脅迫、暴言、不当な要求等、厚生労働省が示すカスタマーハラスメントの基準に該当する行為が見受けられることがあります。

これらの行為は、安全で質の高いサービスの提供を担う職員の尊厳を傷つけ、安心して、働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

令和７年６月に労働施策総合推進法が改正され、令和８年１０月１日からカスタマーハラスメントの防止措置が各事業主の義務となりました。

本会で働く職員一人ひとりを守ることも、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした対応を行い、法の趣旨及び厚生労働省の定義に基づき、本会内外に対し基本方針を示します。

2 カスタマーハラスメントの定義

ご利用者様(家族、関係者等を含む)、地域住民の皆さま、その他あらゆる外部の方から本会職員に対して行われる暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言、長時間の拘束等の不当な行為であって、本会に勤務する職員の就業環境が害されるもの。具体的には以下のような行為を指しますが、これらに限られるものではありません。

(1) 暴言行為；大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」「アホ」等といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。
(2) 暴力行為；殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。
(3) 威嚇・脅迫行為；「殺されたいのか」等の脅迫的な発言をする。反社会的勢力とのつながりをほのめかす。異常に接近する等、職員を怖がらせるような行為をとる。または、脅しをかける。
(4) セクシュアルハラスメント行為；職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった

性的な内容の発言を行う。
(5) 権威を振りかざす行為；正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。
(6) 長時間拘束行為；長時間の電話や居座りにより、対応に当たる職員を長時間拘束する。
(7) 繰り返し行為；理不尽な要望について、繰り返し電話で問合せをする、または面会を求めてくる。
(8) 事業所外での拘束行為；クレームの詳細が分からない状態で、職場外である自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。
(9) ＳＮＳ/インターネット上での誹謗中傷行為；インターネット上やＳＮＳに名誉を毀損する、又はプライバシーを侵害する情報を掲載する。

3 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

(1) 本会における取組み
①本方針による組織としての姿勢の明確化、職員への周知、啓発
②カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
③職員への教育、研修の実施
④職員のための相談、報告体制の整備

(2) 本会外における取組み
①ご利用をお断り、または中止させていただくこともございます。
②必要に応じて、弁護士等の外部専門家を交えながら対応を検討します。
③解決が困難となった場合等、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます。

4 皆さまへのお願い

本会といたしましては、今後ともご利用者様、ご家族様、地域住民の皆さまとより良い関係を築き、本会の目的である地域福祉の推進に取り組んでまいりたいと思います。そのためにも職員の心身の安全を確保し、ご利用者様等に対し、安全で質の高いサービスの提供に尽力してまいりたいと考えております。

引き続き、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。

令和８年９月２４日制定