

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 目 的

社会福祉法人大垣市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、地域福祉を推進する中核的な団体として、『誰もが安心して暮らすことができる「ともに生きる豊かな地域社会」づくり』を推進することを使命としています。

この使命を達成するためには、ご利用者やそのご家族、地域住民、関係先の皆様（以下「ご利用者等皆様」という。）と本会との信頼に基づく協力関係を欠くことはできません。また、法人として地域福祉を着実に推進していくためには、全ての職員の人権が尊重され、安心していきいきと活躍し十分に能力が発揮されることも重要です。その結果として、ご利用者等皆様に対するよりよいサービスの提供や課題解決につながると考えます。

カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、利用者等の置かれている環境や特性などにできる限りの配慮を行ったうえで毅然と対応し、職員一人ひとりを守ることが必要と考え、その対応策の包括的な方向性を示すために、この基本方針を策定しました。

2 カスタマーハラスメントの定義

令和8年10月1日から施行される改正労働施策総合推進法及び「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和8年厚生労働省告示第51号）を踏まえ、本会では、職場において行われる以下の要素を満たす行為をカスタマーハラスメントと定義します。

【カスタマーハラスメントの構成要素】

- ① 顧客等の言動であって、
- ② 社会通念上許容される範囲を超えたものにより、（業務の性質その他の事情に照らして）
- ③ 職員の就業環境が害されるもの

※「顧客等」の範囲：ご利用者やそのご家族、地域住民、取引先、関係機関その他本会の事業に関係を有する者を含みます。また、電話、電子メール、SNS等のインターネット上で行われる言動も対象となります。

3 対象となる行為

厚生労働省のカスタマーハラスメント防止指針等を踏まえ、本会では対象となり得る行為として次の場合を想定しています。なお、以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

（１）ご利用者等皆様からの要求の内容が妥当性を欠く場合

ア	本会の提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合
---	----------------------------

イ	要求の内容が、本会の提供するサービスの内容とは関係ない場合
---	-------------------------------

(2) 要求を実現するための手段・態様等が、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超える場合

ア 要求内容の妥当性にかかわらず不相当であるもの

(ア) 身体的な攻撃	暴行、傷害
(イ) 精神的な攻撃	脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言（インターネット・SNS上のものも含む）
(ウ) 威圧的な言動	威圧的な態度や言動
(エ) 土下座の要求	過度な謝罪の強要
(オ) 継続的・執拗な言動	繰り返される・しつこい言動（電話、メール、来訪、自宅等への呼び出しも含む）
(カ) 拘束的な行為	不退去、居座り、監禁
(キ) 差別的な言動	差別的な発言や態度
(ク) 性的な言動	セクシュアルハラスメントに該当する言動
(ケ) 職員個人への攻撃・要求	人格の否定、プライバシー侵害、その他各種ハラスメントを含む

イ 要求内容の妥当性に照らして不相当であるもの

(ア) 過度・違法なサービス要求	社会通念上相当程度を超えるサービス又は法令・制度上実施できないサービスの提供の要求
(イ) 処罰の要求	職員に対する解雇等の法人内処罰の要求
(ウ) 金銭補償の要求	妥当性を欠く不相当な金銭補償の要求
(エ) 謝罪の要求	不相当な謝罪の要求（土下座を除く）

【留意事項：正当な苦情・合理的配慮について】

正当な苦情・申入れのすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。また、障がいのある方から合理的配慮を求める意思の表明それ自体はカスタマーハラスメントには当たらず、本会は障害者差別解消法等を踏まえ、対話を通じて必要かつ合理的な配慮に努めます。

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 法人内対応

ア	組織としての対応方針	カスタマーハラスメントには組織として毅然とした態度で対応し、職員を保護する旨を明確にします。
イ	周知・教育研修	カスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた対処方法を職員に周知し、必要な教育・研修を実施します。
ウ	相談窓口の設置	相談窓口を経営企画課に定め、相談を受けた場合には事実関係を迅速かつ正確に確認します。
エ	被害職員のケア	被害を受けた職員の安全確保及び心身のケアを行い、必要に応じて業務上の配慮等を行います。
オ	再発防止策	事案の内容に応じて、再発防止のための情報共有、対応方針の見直し及び必要な研修等を行います。
カ	悪質事案への対応体制	特に悪質な事案については、対応中止、退去要請、警察への通報、弁護士等の外部専門家への相談その他必要な措置を講じることができる体制を整備します。
キ	プライバシー保護・不利益取扱いの禁止	相談者、対応職員その他関係者のプライバシーを保護し、相談したこと又は事実確認等に協力したことを理由として不利益な取扱いを行いません。
ク	自らの予防と協力体制	自らが取引先や関係機関等に対してカスタマーハラスメントを行うことのないよう職員に啓発するとともに、他の事業主から事実確認等の協力を求められた場合は、必要な協力を努めます。

(2) 法人外対応

ア	合理的・理性的な対話	問題解決に当たっては、相手方の事情や特性にも配慮し、合理的かつ理性的な話し合いに努めます。
イ	対応の中止・支援変更	説明を尽くしたにもかかわらず社会通念上許容される範囲を超える言動が継続する場合は、法令、契約、サービスの性質等を踏まえ、対応の中止、利用・支援方法の変更その他必要な措置を検討します。
ウ	録音・録画等による記録	内容の正確な把握・検証及び職員の安全確保のため、窓口や電話等での対応において録音・録画等による記録を行う場合があります。

エ	退去要請等	業務が著しく妨害された場合や、退去の求めに応じない不退去行為が認められた場合には、対応を中止し、退去を求めることがあります。
オ	警察・専門家との連携	暴行、脅迫等の犯罪に該当し得る言動、その他特に悪質な行為については、必要に応じて警察や外部の専門家（弁護士等）と連携し、適切に対応します。

5 ご利用者等皆様へ ―カスタマーハラスメント防止のために―

本会では職員の心身の安心・安全を確保し、ご利用者等皆様とより良い関係を築き、ともに生きる豊かな地域社会づくりの実現に向けて前進するために、この方針を策定いたしました。

ご利用者等皆様には、ハラスメント行為についてご理解いただくとともに、ハラスメントを未然に防ぐために法令遵守、人権尊重の意識に基づいた行動にご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日
社会福祉法人大垣市社会福祉協議会

STOP! カスハラ

以下のような言動はカスタマーハラスメントになる可能性があります。
お互いに尊重し合える環境づくりにご協力をお願いします。

暴言・威圧的な言動



大声で怒鳴る、暴言を吐く、
「使えない」「バカ」などの侮辱的な発言

長時間拘束



長時間にわたるクレームや、
繰り返しの要求、執拗な言いがかり

過度・不当な要求



提供できないサービスの強要や、
社会通念を超える金銭的・物理的な要求

SNS投稿



写真や動画を撮影し、SNS等で
拡散する行為

カスハラは、働く人の心身を傷つけ、サービスの質の低下にもつながります。
悪質な場合は、法的措置を取らせていただくことがあります。

社会福祉法人大垣市社会福祉協議会