

カスタマーハラスメント防止に関する基本指針

社会福祉法人平戸市社会福祉協議会（以下「本会」）は、地域福祉を推進する中核的な団体として、地域住民及び福祉組織・関係者の協働により地域生活課題の解決に取り組み、誰もが支え合いながら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、活動を行っています。

一方で職員一人ひとりの人権と安全を守り、安心して業務に従事できる就業環境を確保することも重要と考えております。

本会では、利用者・相談者・関係者等からのカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然とした態度で対応し、労働者を保護することが必要であると考え、その対応策の包括的な方向性を示すための基本指針を定め、公表いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

利用者、利用者の家族、地域住民、取引先その他の関係者からの言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または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り、職員の心身の安全や就業環境が害される行為を指します。

2. 対象となる主な行為

（１）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ①要求に理由がない又は、サービス等と全く関係のない要求
- ②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④不当な損害賠償要求

（２）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ①身体的な攻撃：暴行、傷害、物を投げつける、故意に衝突する、唾を吐きかける等。
- ②精神的な攻撃：脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要、プライバシーの侵害、性的指向・ジェンダーアイデンティティーに関する侮辱等。
- ③威圧的な言動：大声で威圧する行為、社会通念を逸脱した言動、優位な立場を利用した威嚇。
- ④継続的・執拗な言動：執拗な長電話、理不尽な質問の繰り返し、SNS やインターネット上への誹謗中傷・執拗な投稿等。
- ⑤拘束的な言動：不退去、居座り、監禁等。
- ⑥不適切な身体への接触：わいせつな言動、不要な身体への接触、セクシュアルハラスメントに該当する行為
- ⑦その他：前各号に準ずる、職員の心身を危険にさらす一切の言動

3. 本会の対応方針

- (1) 組織的対応：カスタマーハラスメント事案を職員個人の問題とせず、組織として介入し、一元的に対応することで職員の安全を確保します。
- (2) 証拠の確保：事案の発生時またはその恐れがある場合は、適切な対応と事実確認のため、必要に応じて、通話の録音や面談の録画、詳細な経過記録の作成を行います。
- (3) 外部機関との連携：犯罪行為（恐喝・脅迫・傷害等）に該当すると判断した場合は、直ちに警察へ通報するとともに、弁護士等の専門家と緊密に連携して法的措置を視野に入れた対応を行います。
- (4) サービス提供方法の変更等：悪質な行為が改善されない場合は、職員及び他の利用者等の安全を確保するため、退室・退去を求めるほか、関係法令、契約等に基づき、サービス提供方法の変更、利用中止、契約解除等の対応を検討します。

4. 職員への対応

- (1) カスタマーハラスメントの発生時に迅速かつ適切な対応がとれる体制の構築として、「各事業主任を受付窓口」とし、「各本支所総務係をハラスメント相談窓口」とします。
- (2) 事実関係を迅速かつ正確に確認し、被害を受けた職員の心身の安全とケアを最優先とします。
- (3) 発生した事案について必要な範囲内で情報を共有し、対応方法を検証するとともに、定期的な職員研修等を行い、未然防止及び再発防止に努めます。
- (4) 相談者等のプライバシーを厳重に保護し、カスタマーハラスメントの相談や報告をしたことを理由とする不利益な取り扱いは一切行いません。

5. 障害特性等への配慮

- (1) 障害者差別解消法を順守し、障害を理由とする社会的障壁の除去を求める正当な申し入れは、カスタマーハラスメントには当たりません。
- (2) 利用者等の病状、認知症状、障害の特性等に起因する不適切な言動については、その背景を慎重に見極め、医療・専門機関等と連携しながら適切なケア及び環境調整に努めます。
- (3) 一方で、障害特性等に起因する言動であっても、職員や他の利用者等の安全が脅かされる場合には、必要な安全確保の措置を講じます。

6. 基本方針の見直し

本方針は、社会情勢、関係法令、国・県等の指針、本会における対応状況等を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。

令和8年10月1日
社会福祉法人平戸市社会福祉協議会