

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉協法人石川県社会福祉協議会

1 目 的

社会福祉法人石川県社会福祉協議会（以下「本会」という。）の理念である「だれもが住み慣れた地域でともに支え合い、安心して暮らせる地域社会の実現」を継続的に推進していくためには、本会と利用者をはじめとした本会と関係するすべての皆様（以下「関係者等」という。）との良好な関係が必要不可欠です。

本会といたしましては、関係者等と互いに信頼し合い、職員が安心して業務に携わることができれば、結果として関係者等の満足度向上につながると考え、関係者等からのご意見やご要望には誠実かつ真摯な対応を心がけます。

しかしながら、職員に対する過度な要求や、職員の尊厳を傷つけ安全な就業環境を脅かす行為に対しては、本会との良好な関係を損なうものとして毅然とした態度で臨み、組織的に対応します。

この基本方針は、上記のことを踏まえ、関係者等の皆様にご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えするために制定したものです。

2 カスタマーハラスメントの定義

本会では、国の指針に基づき、以下の3要件を満たすものをカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）とします。

- (1) 利用者・家族・地域住民・取引先等の言動であること
- (2) 業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えること
- (3) 職員の就業環境を害すること

3 対象となる行為

本会では、下記の行為をカスハラとして想定します。

ただし、あくまでも記載例であり、これらに限られるものではありません。

- (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 そもそも要求に理由がない又は制度・サービス等と全く関係のない要求
 - ・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること
 - ② 制度や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
 - ・ 制度内容や契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること
 - ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・ 契約金額の著しい減額または増額の要求をすること
 - ④ 不当な損害賠償要求
 - ・ 制度やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること

(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、傷害等）

- ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと
- ・物を投げつけること
- ・わざとぶつかること
- ・つばを吐きかけること

② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

- ・建物内や執務室内の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと
- ・SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと
- ・職員の人格を否定するような言動を行うこと（性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む）
- ・土下座を強要すること
- ・盗撮や無断での撮影をすること
- ・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること

③ 威圧的な言動

- ・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること
- ・反社会的な言動を行うこと

④ 継続的、執拗な言動

- ・不必要の質問を執拗に繰り返すこと
- ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること
- ・不必要の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること

⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束すること

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 本会内対応

- ① カスハラへの適切な対応ができるよう、職員に対して必要な教育・研修を行います。
- ② 職員を守るため、カスハラ発生時に迅速かつ適切な対応が取れるよう、対応方針や手順を定めます。

③ カスハラを受けた職員の心身のケアを最優先に務めます。

(2) 本会外対応

① カスハラには組織的に対応し、問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。

② カスハラの発生またはその恐れがある場合は、迅速かつ適切な対応と事実確認のため、経過記録の作成を行います。

③ カスハラが継続する場合や恐喝・脅迫・傷害等の犯罪に該当する行為があった場合、必要に応じて警察や弁護士等の専門機関と連携し、適切に対応させていただきます。

④ 説明責任を果たした上で、理解が得られない場合は、利用契約や取引等の解除または停止、支援をお断りさせていただくことがあります。

5 関係者皆様へのお願い

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントの定義」に記載したとおり、本会では職員の心身の安全を確保し、関係者と職員の対等で良好な関係を築くため、この対応基本方針を制定いたしました。

カスハラ防止のため、関係者の皆様には、以下の事項についてご対応をお願いいたします。

(1) ハラスメント行為をしないことまたはハラスメント行為に加担しないこと

(2) 他者に敬意をもって行動すること

(3) すべての法令を遵守すること

令和8年10月1日制定