

令和 8 年 10 月 1 日

カスタマー・ハラスメント防止に関する基本方針

1 はじめに

社会福祉法人墨田区社会福祉事業団（以下「事業団」という。）では、利用者・ご家族・地域の皆様等から寄せられるご意見、ご要望、苦情等に真摯に耳を傾け、福祉サービスの質の向上に努め、信頼されるサービスを提供することを大切にしています。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、不当な要求等、社会通念上相当な範囲を超えた著しい迷惑行為であるカスタマー・ハラスメントが発生することがあります。

カスタマー・ハラスメントとは、次の 2 の定義のとおりであり、職員の人格や尊厳を傷つけ、心身の健康や職場環境に悪影響を及ぼすとともに、安定した福祉サービスの提供にも支障をきたす可能性があります。

事業団は、利用者・ご家族・地域の皆様等と職員が互いに尊重し合い、安心して福祉サービスを利用・提供できる環境を整えるため、カスタマー・ハラスメントに対して組織として適切かつ毅然と対応し、その防止に取り組みます。

また、職員自身もカスタマー・ハラスメントを行う側となり得ることを認識し、職員が利用者・ご家族・関係者等の人格や尊厳を尊重し、適切に対応するよう必要な教育・研修等を行います。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

（1）カスタマー・ハラスメントとは

利用者・ご家族・関係者等から職員に対して行われる言動のうち、要求内容に妥当性がないもの、又は要求内容が妥当であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいいます。

（2）「職員」とは

事業団に勤務する全ての職員をいい、常勤職員、非常勤職員、臨時職員、派遣職員等、雇用形態を問わず、事業団の業務に従事する者を含みます。

（3）「利用者・ご家族・関係者等」とは

事業団が提供する福祉サービスを利用する方、そのご家族・代理人、関係機関、取引先その他、事業団の業務に関係する方をいいます。

（4）「著しい迷惑行為」とは

暴行、脅迫その他の違法な行為、正当な理由のない過度な要求、暴言、侮辱、威嚇その他、社会通念上相当な範囲を超える不当な行為をいいます。

なお、利用者・ご家族・関係者等からの正当なご意見、ご要望、苦情、相談等を一律にカスタマー・ハラスメントとして扱うものではありません。

3 カスタマー・ハラスメントに該当し得る行為

カスタマー・ハラスメントに該当し得る行為として、次のようなものがあります。これらは例示であり、これらに限られるものではありません。

- (1) 暴力行為、身体的な危害を加える行為
- (2) 暴言、侮辱、誹謗中傷
- (3) 威嚇、脅迫、威圧的な言動
- (4) 職員の人格や尊厳を否定する発言、差別的な発言
- (5) 土下座等、社会通念上不相当な謝罪の要求
- (6) 長時間の拘束、居座り、繰り返しの電話・面談等
- (7) 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- (8) 合理性を欠く不当・過剰な要求
- (9) 事業団や職員の信用を損なう内容を、本人の同意なく SNS 等へ投稿する行為
- (10) 職員に対するセクシュアル・ハラスメント、SOGI ハラスメント、その他のハラスメント行為
- (11) 職員へのつきまとい、待ち伏せ、その他の迷惑行為
- (12) その他、職員の就業環境を害する著しい迷惑行為

4 事業団の責務

事業団は、カスタマー・ハラスメントを防止するとともに、カスタマー・ハラスメントが行われた場合には、職員の安全と心身の健康を最優先に考え、組織として適切かつ毅然と対応します。

悪質な行為や犯罪行為に該当する場合には、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、必要な対応を行います。

また、職員が利用者・ご家族・関係者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、必要な教育・研修等を実施します。

事業団は、次の取組を行います。

- (1) カスタマー・ハラスメントに対する事業団の基本姿勢を明確にし、職員及び利用者・ご家族・関係者等へ周知・啓発します。
- (2) 職員がカスタマー・ハラスメント事案を安心して相談・報告できる体制を整備します。
- (3) カスタマー・ハラスメントを受けた職員の心身の健康に配慮し、必要な支援をします。
- (4) 組織的な対応体制を整備し、対応手順等を定めたマニュアルを整備します。
- (5) 職員に対して、カスタマー・ハラスメントの防止及び適切な対応に関する研修等を実施します。
- (6) 悪質な事案等については、警察、弁護士等の関係機関と連携し、適切に対応します。
- (7) 職員が安全に業務を行えるよう、必要な職場環境を整備します。
- (8) 職員がカスタマー・ハラスメントの禁止を周知し、その防止を徹底します。

5 職員の責務

職員は、利用者・ご家族・関係者等に対し、相手の人格や尊厳を尊重し、誠実かつ丁寧な姿勢で対応するよう努めます。

職員は、カスタマー・ハラスメントに関する理解を深め、自らがカスタマー・ハラスメントを行うことのないよう、自らの言動に十分注意します。

職員は、カスタマー・ハラスメントが疑われる行為を受けた場合には、一人で抱え込まず、速やかに上司等へ報告・相談します。

職員は、事業団が実施する研修等に参加し、対応マニュアル等を遵守するなど、事業団が講じるカスタマー・ハラスメント防止対策に協力します。

6 管理職員の責務

管理職員は、所属職員が安心して業務を行えるよう、良好な職場環境の確保に努めます。

管理職員は、職員からカスタマー・ハラスメントに関する相談・報告を受けた場合には、事実関係を確認し、必要に応じて関係部署と連携しながら、組織として適切に対応します。カスタマー・ハラスメントと判断した場合には、職員の安全確保を最優先とし、対応者の変更、複数名での対応、対応の中止等、必要な措置を講じます。

7 カスタマー・ハラスメント発生時の対応

カスタマー・ハラスメントが発生した場合は、職員の安全及び心身の健康を最優先とし、職員個人で対応することなく、組織として次の各号に沿って段階的に対応します。

(1) 所属課窓口による対応

課長が当該事案への対応等を指示した複数名の所属職員による組織的な対応

(2) 所属部による対応

必要に応じ、部長が当該事案への対応等を指示した所属課長外による組織的な対応

(3) 対策本部による対応

必要に応じ、事務局長が指定する部長（館長を含む。）及び課長級職員外による組織的な対応

8 留意事項

事業団は、この基本方針の実施に当たり、利用者・ご家族・関係者等の正当なご意見、ご要望、苦情、相談等を不当に制限することのないよう十分に配慮します。

また、利用者一人ひとりの人格及び尊厳、権利を尊重し、福祉サービスの利用において不利益な取扱いが生じることのないよう留意します。

事業団は、利用者・ご家族・地域の皆様等との信頼関係を大切にしながら、より良い福祉サービスの提供と、職員が安心して働くことのできる職場環境の実現に努めます。