

社会福祉法人 新潟県社会福祉協議会
カスタマーハラスメント対応方針

令和8年10月1日

1 目的

社会福祉法人新潟県社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、基本理念「共に生き共につくる福祉社会をめざして」を実現するため、利用者、関係者、地域住民の皆様（以下「利用者」という。）からいただくご意見やご要望に対し、誠実かつ真摯に向き合い、ていねいで適切な対応に努めています。利用者からいただいたご意見やご要望は、サービスの改善・向上につながる大切な機会と考えています。

一方で、利用者からの暴言・威圧的な行為、妥当性を欠く要求等の迷惑行為は、本会職員（以下「職員」という。）の人格や尊厳を傷つけ、職場環境の悪化を招くだけでなく、業務の継続に著しい支障を及ぼすおそれがあります。

本会は、職員が安心して働くことができる職場環境を確保するとともに、利用者への適切なサービスの提供を継続していくため、この対応方針を定めるものです。

2 カスタマーハラスメントの定義

本会においては、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）を、「利用者からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の職場環境を害するもの」と定義します。

3 カスハラの対象となる行為（以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。）

(1) 利用者からの要求の内容が妥当性を欠く場合

- ① 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
- ② 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・態様が社会通念上不相当な言動である場合

- ① 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、人格の否定。インターネットやSNS上のものを含む。）
 - ウ 威圧的な言動
 - エ 土下座の要求
 - オ 継続的な（繰り返される）又は執拗な（しつこい）言動（電話、メール、来訪、自宅等への呼び出しを含む。）

- カ 拘束的な行動（不退去、一定時間を超える居座り、監禁、長時間の電話など）
- キ 差別的な言動
- ク 性的な言動
- ② 要求内容の妥当性に照らして不相当であるもの
 - ア 合理的理由のない謝罪の要求
 - イ 職員に対する免職等の本会内処分の要求
 - ウ 社会通念上相当程度を超えるサービス等の提供の要求
 - エ 金銭やそれに類するものの要求

4 カスハラへの対応

(1) 本会内対応

- ① カスハラを未然に防ぐため、利用者への適切な対応ができるよう、職員に対して必要な教育を行います。
- 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とれる体制を整えます。総務管理課を「相談窓口」とし、総務管理課長を窓口の責任者とします。
- ③ カスハラを受けた職員の心身のケア及びプライバシーの保護を最優先に対応します。

(2) 本会外対応

- ① 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 利用者の言動がカスハラに該当すると判断した場合には、職員を守るために放置することなく、状況に応じて対応を中止する、退去を求める等、毅然とした対応を行うほか、以降の執務室内の滞在や来所、電話対応、書簡対応をお断りする場合があります。
- ③ 暴行、傷害、脅迫等の犯罪行為に該当し得る言動に対しては、警察や弁護士等の専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対処します。

5 利用者の皆様へのお願い

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、利用者の皆様と職員の対等で良好な関係を築くため、この対応方針を策定いたしました。

利用者の皆様には、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言動に、ご理解とご協力をお願いいたします。