

社会福祉法人唐津市社会福祉協議会 カスタマーハラスメント防止に関する対応方針

令和8年10月1日

1 基本方針

社会福祉法人唐津市社会福祉協議会(以下「本会」という。)は、利用者、家族、地域住民、関係機関その他本会の事業に関わる皆様(以下「利用者等」という。)との適切な関係を維持しつつ、職員が安心して業務に従事できる環境を確保することを最優先とする。暴言、威圧的言動、不当要求、SNS等を通じた誹謗中傷その他のカスタマーハラスメントを一切許容せず、事案発生時には迅速かつ適切に対応する。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、利用者等による、社会通念上許容される範囲を超えた要求、暴言、威圧、長時間の叱責その他の不当な言動により、職員の安全、尊厳又は業務の遂行が著しく妨げられる行為をいう。

3 基本姿勢

- (1) 職員の心身の安全と尊厳を守ることを最優先とする。
- (2) カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした態度で臨む。
- (3) 職員が一人で抱え込むことのないよう、相談や報告しやすい環境を整備し、必要に応じて上位者が対応を引き継ぐ。
- (4) 相談した職員に対する不利益取扱いを禁止する。
- (5) 悪質事案については、警察、行政等の関係機関と連携し、適切に対処する。
- (6) 事案の発生を防ぐため、組織として継続的な改善に努める。

4 禁止行為

本会は、厚生労働省の指針に基づき、以下の行為をカスタマーハラスメントとして禁止する。

- (1) 精神的攻撃
 - ①暴言、脅迫、侮辱、威圧的言動
 - ②長時間の叱責、拘束
 - ③過度な謝罪要求
 - ④職員の人格否定、名誉毀損
 - ⑤子どもの前で職員を責める行為
 - ⑥土下座の強要その他侮辱的な行為
- (2) 身体的攻撃

- ①暴行、傷害、物を投げつける、つばを吐く
- ②不適切な身体的接触
- ③わざとぶつかる等の危険行為
- (3) 不当要求
 - ①契約外サービスの強要
 - ②不当な損害賠償要求、不当な金銭要求（慰謝料、弁償、返金の強要 等）
 - ③対応が著しく困難又は不可能な要求
 - ④拒否後も反復、継続する執拗な要求
- (4) 拘束的な言動
 - ①不退去、居座り、監禁
 - ②事務所や施設からの退去拒否
 - ③扉を塞ぐ等の拘束行為
- (5) 性的言動、プライバシー侵害
 - ①性的な要求、性的な冗談
 - ②職員の個人情報、家族情報の詮索
 - ③性別、性的指向、ジェンダー等に関する侮辱的言動
- (6) SNS、インターネットを利用した攻撃
 - ①SNS、メール等を用いた過度な連絡、誹謗中傷、威圧的メッセージの送信
 - ②悪評投稿の示唆（「ネットに書く」等の脅し）
 - ③LINE、Facebook、Instagram、X 等の個人アカウントへの不当な接触
 - ④職員の個人情報の投稿、拡散
- (7) その他前各号に準ずる行為

5 対応方針

- (1) 事案発生時は、事実確認を迅速かつ正確に行う。
- (2) 状況に応じて上位者による対応への切替を行い、組織として適切に対処する。
- (3) 書面对応への切替は、管理職が状況を踏まえて判断する。
- (4) 必要に応じて複数名で対応し、職員の安全を確保する。
- (5) 被害職員への配慮措置（休憩、配置転換、メンタルケア等）を講じる。
- (6) 事案の内容を踏まえ、必要な再発防止策を実施し、運用の改善を図る。

6 相談体制

- (1) 相談窓口を明確化し、職員が相談しやすい環境を整備する。
- (2) 相談内容はプライバシーを保護しつつ記録し、適切に管理する。
- (3) 相談内容は適切に記録し、管理したうえで、相談した職員の権利が損なわれないよう配慮する。

- (4) 相談窓口担当者は、必要に応じて上位者、関係部署と連携し、適切な対応を行う。
- (5) 悪質事案については、警察、行政等の関係機関と連携し、職員の安全確保を最優先として対応する。