

カスタマーハラスメント対応基本方針

令和8年10月1日
社会福祉法人 長崎県社会福祉協議会

1 はじめに

社会福祉法人長崎県社会福祉協議会（以下、「本会」という。）は、利用者、相談者、来訪者、関係機関・団体、取引先その他本会と関わる全ての方々（以下、「利用者等」という。）から寄せられる相談、お問い合わせ及びご意見に対し、誠実かつ真摯に向き合い、丁寧で適切な対応に努めています。

一方で、利用者等による職員への暴言、威圧的な言動、不当な要求、執拗な苦情等の迷惑行為（いわゆるカスタマーハラスメント。以下、「カスハラ」という。）は、職員の人格や尊厳を傷つけるとともに、心身の健康や安全を脅かし、職場環境の悪化や業務の円滑な遂行に重大な影響を及ぼすおそれがあります。

本会は、全ての職員が安心して働くことのできる環境を確保するとともに、利用者等に対して適切な福祉サービス及び支援を継続的に提供するため、本基本方針を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

本会におけるカスハラとは、利用者等からの要求や言動のうち、申出・要求内容の妥当性が認められないもの、又はその内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なものであって、職員の就業環境を害するもの、又はそのおそれのあるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為【例示】

（1）精神的な攻撃

暴言、人格否定や侮辱、恫喝、脅迫、名誉毀損、SNS・Web 等による誹謗中傷等

（2）身体的な攻撃

暴行、傷害、叩くなどの威嚇行為、物の破壊、つきまとい、待ち伏せ等

（3）過度又は不当な要求

土下座の要求、謝罪の強要、不当な金銭補償の要求、法令や制度の範囲を超えた対応要求、特別扱いの要求等

（4）長時間拘束・執拗な言動

長時間にわたる面談や電話対応の強要、同一内容の要求や苦情の繰り返し、頻回な来所

や電話、メール送信等

(5) 差別的又は侮辱的な言動

性別、年齢、障害、国籍等に関する差別的発言、セクシュアルハラスメントに該当する言動、個人を傷つける侮辱的発言等

4 本会のカスタマーハラスメントへの対応

- (1) 本会は、利用者等の要求や言動がカスハラに該当すると判断した場合、対応を中止し、以後の来所、電話、電子メール、書面等による対応をお断りする場合があります。
- (2) カスハラ行為が悪質であると判断した場合は、警察、弁護士その他関係機関と連携し、必要に応じて法的措置を含めた厳正な対応を行います。
- (3) 職員の安全確保が必要と判断される場合は、利用者等への対応を複数職員で行うほか、面談の中止や退去のお願いを行う場合があります。

5 本会のカスタマーハラスメント防止に向けた取り組み

- (1) カスハラへの対応手順及び体制の整備
- (2) 職員に対する研修及び啓発の実施
- (3) 職員が相談できる相談窓口の設置及びプライバシーの保護
- (4) 発生事案の共有及び再発防止の取り組み
- (5) 警察、弁護士等の専門機関への相談

附則

この基本方針は、令和8年10月1日から施行する。