

中野区社会福祉協議会カスタマーハラスメント防止基本方針

1 基本的な考え方

社会福祉法人中野区社会福祉協議会(以下「本会」という。)は、「社会的な孤立を生まない人と人がつながる地域社会の実現」を目指し、地域住民や利用者一人ひとりの尊厳を大切にしながら、福祉サービスの提供や地域福祉活動を推進しています。

本会は、利用者等の心身の状態や置かれている状況に十分配慮し、必要な支援を継続するよう努めます。しかしながら、職員の安全や人格を侵害する言動は看過することができません。職員の人権及び安全を守るとともに、利用者等との信頼関係を大切にしながら、カスタマーハラスメントの防止及び適切な対応に組織として取り組みます。

2 カスタマーハラスメントの定義

本会では、以下の3つの要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントと定義いたします。

- (1)利用者、家族その他本会事業の関係者からの要求又は言動であること。
- (2)要求の内容又は言動が社会通念上相当な範囲を超えるものであること
- (3)職員の就業環境を害するもの。

3 対象となる行為

具体的には次のような行為を対象とします。ただしあくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

- (1)暴言、侮辱、人格を否定する発言
- (2)威迫、脅迫、恫喝
- (3)暴力行為又は暴力に準ずる行為
- (4)長時間にわたる拘束や繰り返しの電話・来所
- (5)制度や契約の範囲を超える過度な要求
- (6)土下座の要求や謝罪の強要
- (7)SNS 等での誹謗中傷やその示唆
- (8)性的な言動や身体への接触
- (9)職員個人へのつきまとい、待ち伏せ、執拗な連絡その他私生活への干渉
- (10)その他、職員の就業環境を害する行為

4 本会の対応

(1)社内の対応

- ①カスタマーハラスメントを受けた職員の心身のケアを最優先します。
- ②職員に対してカスタマーハラスメントに関する必要な教育を行います。
- ③相談窓口を設置します。
- ④より適切な対応のため、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

(2) 社外対応

- ①問題解決に当たっては、利用者等の心身の状態や置かれている状況にも十分配慮し、合理的かつ冷静な話し合いを行い、信頼関係の維持・回復に努めます。
- ②本会がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応方法の変更や複数職員又は所属長による対応、面談の中止又は延期等の措置を講じるほか、必要に応じて来所をお断りするなど、適切な対応を行います。
- ③さらに悪質と判断した場合は、関係機関、警察、弁護士等と連携し、職員の安全確保を最優先として適切な対応を行います。

5 利用者等へのお願い

本会は、利用者等との相互理解と信頼関係を大切にしています。

すべての皆様が安心して相談・利用できる環境を維持するため、本方針へのご理解とご協力を願います。

2026年9月24日制定

社会福祉法人 中野区社会福祉協議会
会 長 吉 成 武 男