

長泉町社会福祉協議会カスタマーハラスメントに対する基本方針の制定

1 経緯

社会問題として全国的に顕在化している「カスタマーハラスメント」については、働く者のメンタルを悪化させるのみならず、企業（組織など）全体の士気や運営、業績などにも悪影響を及ぼすことから、働く者が安心して働ける環境を整えることは、企業などの持続可能な発展にも不可欠との考えに基づき、長泉町では令和7年9月に県内市町初となるカスタマーハラスメント防止条例が制定されました。

そこで、条例の施行に合わせ、本会としても職員の安全と心身の健康を守り抜くことを最優先事項とし、組織全体で取り組むため、基本方針を制定します。

2 基本方針

社会福祉法人長泉町社会福祉協議会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに（基本理念と目的）

社会福祉法人長泉町社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、「長泉町カスタマーハラスメント防止条例」の基本理念に基づき、本会の福祉サービス等の提供を受ける方や地域住民の皆様（以下「顧客等」という。）と職員は、対等の立場において相互に尊重されるべき存在であるとの認識のもと、質の高い福祉サービス等の提供に努めております。

地域福祉の推進を使命とする本会にとって、顧客等の皆様との信頼関係は基盤となるものですが、一方、一部に見られる常識の範囲を超えた要求や言動（カスタマーハラスメント）は、職員の人格や尊厳を傷つけ、安全で働きやすい就業環境を害するものであり、決して看過できるものではありません。

本会は、職員の安全と心身の健康を守り抜くことを最優先事項とし、以下の姿勢で臨むことをここに宣言します。

- (1) カスタマーハラスメントは決して認めません。
- (2) いかなる状況においても、職員の安全を確保します。
- (3) 職員の人権を守るため、組織全体で毅然とした態度で対応します。

2. 本会におけるカスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、長泉町カスタマーハラスメン

ト防止条例第2条第4号に基づき、「職員に対する顧客等からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超える著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

3. 対象となる行為類型（著しい迷惑行為の例）

本会では、要求内容の妥当性を欠くもの、または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として以下(1)から(10)の著しい迷惑行為をカスタマーハラスメントとみなします。（ただし、この例示に限られるものではありません。）

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける、唾を吐く等）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、著しい暴言、人格否定等）
- (3) 威圧的な言動（大声で怒鳴る、机を叩く、反社会的な勢力をほのめかす等）
- (4) 土下座の要求
- (5) 継続的、執拗な言動（不当な要求を執拗に繰り返す、長時間にわたる拘束等）
- (6) 拘束的な行動（居座り、監禁、業務を妨害する行為等）
- (7) 差別的な言動（性別、人種、障害、出自などに関する差別的発言）
- (8) 性的な言動（セクシュアルハラスメント行為、つきまとい等）
- (9) 職員個人への攻撃（SNSでの晒し行為、無断撮影・録音データの悪用、プライバシー侵害等）
- (10) 過度な要求（不当な金銭要求、規定外のサービス強要、過剰な謝罪要求等）

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

【法人外（行為者）への対応】

問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。

しかし、本会として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を打ち切り、以降の施設への来場、電話対応、サービスの提供をお断りする場合があります。

さらに悪質と判断した場合は、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、法的措置を含め厳正に対処いたします。

インターネットやSNS上に職員の個人名や誹謗中傷等が公開された場合は、削除要請や法的措置を含めて対処いたします。

【法人内（職員を守る体制）への対応】

カスタマーハラスメントへの対応を現場の職員個人に任せきりにせず、組織として一体となって対応する体制を構築します。

職員が正しい知識を持ち、適切な対応ができるよう、マニュアルの整備および継続的な教育・研修を実施します。

万が一、被害を受けた職員に対しては、心身のケア、相談対応など、必要な救済措置を最優先に講じます。

5. 顧客等の皆様へのお願い（顧客等の責務）

顧客等の皆様におかれましては、「長泉町カスタマーハラスメント防止条例」の基本理念にのっとり、カスタマーハラスメントに係る問題への関心と理解を深めていただくとともに、職員に対する言動に必要な注意を払っていただきますよう、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

6. 職員の責務（加害者にならないために）

本会職員は、業務の内外を問わず、自らが一人の消費者・地域住民として行動する際にも、相手の立場を尊重し、決して他者に対してカスタマーハラスメントの加害者とならないよう、高い倫理観を持って行動いたします。

附 則

本方針は、令和8年4月1日より施行する。