

本会では、以下の「カスタマーハラスメント及び不当要求等対応基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。

また、この基本方針を広く周知します。

社会福祉法人 東大和市社会福祉協議会 カスタマーハラスメント及び不当要求等対応基本方針

1 はじめに

社会福祉法人 東大和市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、東大和市の地域福祉の推進を図ることを目的として、住民主体の理念に基づき、誰もが安心してともに生きる地域社会の実現を目指しています。

地域福祉の推進においては、住民主体の理念に基づいて展開をしており、市民の皆様ニーズを踏まえた、福祉サービスの提供に向けて取り組むとともに、安心して暮らしていける地域福祉のまちづくりに向け、包括的に取り組んでいます。

市民の皆様からお寄せいただく、さまざまなご意見・ご要望は、本会の地域福祉活動を推進していくうえで、大変貴重なものと考えております。

一方で、ごく一部の市民からの要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものも存在しています。

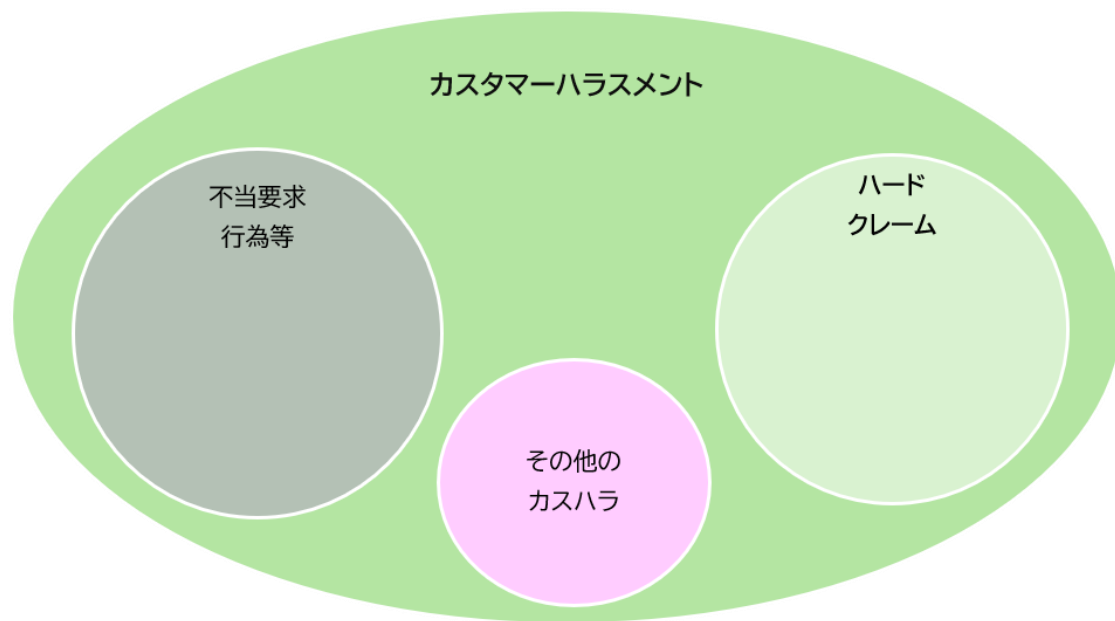
このような社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、本会の福祉サービスの提供や地域福祉のまちづくりに向けた地域福祉の諸活動に大きく影響を及ぼしかねない重大な問題となります。

今般、労働施策総合推進法が改正され、2026(令和8)年10月1日から、事業主には「カスタマーハラスメント対策」が義務化されました。

本会としましては、職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、市民の皆様との関係をさらに、より良いものとするにつながると考え、本会における「カスタマーハラスメント及び不当要求等対応基本方針」を定めました。

2 本会におけるカスタマーハラスメント（不当要求等を含む）の定義

利用者、会員、家族、関係者その他の者からの要求又は言動のうち、その内容又は手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格若しくは尊厳を侵害し、又は業務の適正な遂行若しくは就業環境を害するものをいう。



具体的には、以下のような行為を指します。

あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) ハードクレーム

ハードクレームとは、苦情、相談、要望等の内容の正当性にかかわらず、その言動の態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格や尊厳を傷つけ、又は業務の適正な遂行に支障を生じさせるおそれのある行為をいう。

- ① 身体的攻撃、暴力行為
- ② 威圧的な言動
- ③ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ④ 威嚇・脅迫
- ⑤ 職員の人格の否定・差別的な発言
- ⑥ 土下座の要求
- ⑦ 継続的・執拗な言動、長時間の拘束
- ⑧ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ⑨ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ⑩ 職員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為、待ち伏せ行為、SNS への誹謗中傷など

(※「SOGI」(ソジ) は、性的指向 (sexual orientation) と性自認 (gender identity) の頭文字をとった略称)

(2) 不当要求行為

不当要求行為とは、正当な理由なく、社会通念上相当な範囲を超える手段又は内容により、本会に対して便宜供与、謝罪、金銭補償、特別扱いその他の利益の提供等を求める行為をいう。

- ① 制度外の便宜供与の要求
- ② 過度な謝罪要求
- ③ 金銭その他の利益要求
- ④ 人事介入要求
- ⑤ 第三者による介入
- ⑥ 施設の保全・秩序の維持又は業務の執行に支障を生じさせる行為

3 カスタマーハラスメント（不当要求等を含む）への対応

本会は、職員がカスタマーハラスメント（不当要求等を含む）を受けた場合、職員のケアを最優先します。

カスタマーハラスメント（不当要求等を含む）に関する相談体制を整備するとともに、外部弁護士・警察等との連携体制を整備します。

4 カスタマーハラスメント（不当要求等を含む）の防止のために講ずる措置

利用者等との間における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ます。本会でカスタマーハラスメント（不当要求等を含む）に該当すると判断した場合、説明責任を果たした上で、ご理解いただけない場合は、対応を打ち切り、以降の福祉サービスや福祉活動等に係る利用契約解除、中止又は支援の提供をお断りする場合があります。

さらに、刑法等（不退去罪・不同意わいせつ罪・傷害罪・暴行罪・監禁罪・脅迫罪・強要罪・名誉毀損罪・侮辱罪・威力業務妨害罪・恐喝罪・ストーカー規制法等）に該当する事案と判断した場合、外部の専門家（弁護士）や警視庁東大和警察署と連携の上、毅然と対応します。

5 ご利用者等の皆様へ

ご利用者等の皆様におかれましては、ハラスメント行為（不当要求等含む）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ふせぐため、法令遵守、人権尊重の意識に基づいた行動をお願いいたします。

2026(令和 8)年 7 月 第 1 版