

社会福祉法人 神戸町社会福祉協議会
カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

社会福祉法人神戸町社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、「人と人
心と心をつなぎ みんながあらひのままで暮らせる まちづくり」を基本理念と
して、地域住民一人ひとりに寄り添ったより質の高い福祉サービス等の提供に
努めております。

その実現のためには、利用者及びそのご家族、地域住民、関係機関の皆さま
と職員が、互いに人格と立場を尊重し、安心して関わるができる環境が必要
であると考えております。一方で、暴言、威圧的な言動、不当な要求、長時
間の拘束などのカスタマーハラスメントは、職員の人格や尊厳を傷つけ、安心
して働きやすい就業環境の悪化を招くものです。

本会は、職員の人権を尊重し、健全な就業環境と職員の心身の健康を守ると
ともに、継続的に安全で質の高いサービスを提供するため、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対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

本会では、カスタマーハラスメントを「利用者（家族、関係機関等を含む）
からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境を害す
るもの」を定義とし、具体的には以下のような行為を指しますが、これらに限
られるものではありません。

- （１）身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- （２）精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- （３）威圧的な言動
- （４）継続的、執拗な言動（電子メール等含む）
- （５）拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
- （６）差別的な言動（性別、国籍、年齢、身体的特徴等に関する差別的発言）
- （７）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）
- （８）職員個人への攻撃、要求（SNS等への投稿、プライバシーの侵害等）
- （９）妥当性を欠く要求（不当な金銭要求、過剰なサービスの強要等）

3. カスタマーハラスメントへの対応

問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。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）と連携のうえ、法的措置を含め厳正に対処いたします。また、インターネットやSNS上に職員の誹謗中傷等が公開された場合には、削除要請や法的措置を含め対処いたします。

4. カスタマーハラスメント対策の取組み

カスタマーハラスメントへの対応を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継続的な教育・研修を実施します。

カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置、警察や外部の専門家（弁護士等）との連携など体制整備に努めます。

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。

本会といたしましては、今後とも利用者並びにそのご家族、地域住民、関係機関の皆さまとより良い関係を築き、職員の心身の安全を確保し、安全で質の高いサービスの提供に努めてまいります。引き続き、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年10月1日

社会福祉法人 神戸町社会福祉協議会
会 長 下 野 哲 郎