

社会福祉法人藤沢市社会福祉協議会
カスタマーハラスメントに関する対策基本方針

1. 目的

社会福祉法人藤沢市社会福祉協議会（以下「本会」という）は、利用者・来訪者・取引関係者等（以下、「利用者等」という。）から寄せられるお問合せやご意見に対し、誠実かつ真摯に向き合い、丁寧で適切な対応に努めます。

一方で、職員に対する暴言・威圧的行為、明らかに妥当性を欠く要求等の迷惑行為（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、就業環境の悪化を招くだけでなく業務継続に著しい支障を及ぼすおそれがあります。

本会は、職員が安心して働くことができる職場環境を確保するとともに、利用者等への適切なサービス提供を継続していくため、本基本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントについて（定義）

本会におけるカスハラとは、利用者等からの言動や要求のうち、次のいずれかに該当するものをいいます。

- (1) 申出・要求内容に妥当性がないもの
社会通念上相当と認められない要求、揚げ足取り・言いがかり等、根拠を欠くもの
- (2) 手段・態様が社会通念上不相当なもの
内容の妥当性の有無に関わらず、暴言・威嚇・威圧的態度・執拗な連絡等、過激又は不適切な行為
- (3) 職員の就業環境や心身の健康を害し、又はそのおそれのあるもの
精神的負荷、萎縮、恐怖心を生じさせる行為等

3. 対象となる行為

厚生労働省のカスタマーハラスメント対策資料等を踏まえ、本会では、次の場合を当該行為として想定しています。なお以下の記載は例示であり、これに限られるという趣旨ではありません。

(1) ご利用者等皆様からの要求の内容が妥当性を欠く場合

- ① 本会の提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ② 要求の内容が、本会の提供するサービスの内容とは関係ない場合

(2) 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である場合

①要求内容の妥当性にかかわらず不相当であるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言 インターネット・SNS上のものも含む）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（電話、メール、来訪、自宅等への呼び出しも含む）
- ・拘束的な行為（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求（人格の否定、プライバシー侵害、その他各種ハラスメントを含む）

②要求内容の妥当性に照らして不相当であるもの

- ・社会通念上相当程度を超えるサービス、および法令違反となるサービスの提供の要求
- ・職員に対する解雇等の法人内処罰の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

4. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスハラに該当すると判断した場合は、対応を打ち切り、以降の執務室内への滞在や来所、電話対応、書簡対応をお断りする場合があります。また、サービス利用に際しては、利用契約の解除又は中止、支援のお断りをさせていただくことがあります。
- (2) カスハラであって、当該行為が悪質と判断した場合は、警察や弁護士等の専門機関に相談する等、法的措置等も含め厳正に対処します。

5. 本会のカスタマーハラスメントに対する取組み

- (1) カスハラへの対応方法・手順の策定
- (2) 職員への周知・啓発のための研修の実施
- (3) 職員のための相談窓口の設置
- (4) 警察や弁護士等の専門機関との連携

以 上

2026年（令和8年）9月24日
社会福祉法人藤沢市社会福祉協議会