社会福祉法人越谷市社会福祉協議会　カスタマーハラスメント対応指針

（目的）

第１条　社会福祉法人越谷市社会福祉協議会（以下「協議会」という。）は、地域住民が安心して暮らすことのできる地域福祉の推進を目指し、福祉サービス、相談支援、地域福祉活動等を実施している。職員は、利用者、相談者、家族、地域住民、ボランティア、関係機関等からの意見、要望、苦情等を真摯に受け止め、適切なサービスの提供及び改善につなげていくことが重要である。

一方で、職員に対する暴言、威圧的な言動、過度な要求、長時間にわたる拘束その他の著しい迷惑行為が行われた場合、職員の心身の健康を損ない、安心して働くことのできる職場環境を阻害するとともに、結果として適切な福祉サービスの提供にも支障を生じさせるおそれがあることから、協議会は、利用者等の正当な意見及び要望を尊重しつつ、職員の人格及び尊厳を守り、職員が安心して業務を遂行できる環境を確保することを目的として、本指針を定める。

なお、厚生労働省が示すカスタマーハラスメント防止指針等を踏まえ、職員の安全確保及び関係機関との連携を含め、組織的に対応するものとする。

（基本的な考え方）

第２条　協議会は、カスタマーハラスメントへの対応に当たり、次に掲げる事項を基本とする。

（１）利用者等の権利及び意見を尊重する

利用者等から寄せられる意見、要望、苦情等は、サービスの改善や地域福祉の向上につながる重要な情報として受け止める。

正当な苦情及び要望については、カスタマーハラスメントと一律に判断することなく、適切かつ誠実に対応する。

（２）職員の安全及び人格を守る

職員も一人の人間として人格及び尊厳を有していることを踏まえ、職員に対する暴言、脅迫、威圧、侮辱、身体的暴力等を許容しない。

（３）組織として対応する

カスタマーハラスメントが疑われる事案については、担当職員個人の判断に委ねることなく、所属長等への報告及び相談を基本とし、必要に応じ、複数職員による対応、管理職による対応、関係部署との連携等を行い、職員が一人で抱え込むことのないよう、組織として対応する。

（４）状況に応じた柔軟な対応を行う

相手の年齢、認知機能、障がい特性、生活状況等を考慮し、言動の背景にある課題の把握に努める。

（カスタマーハラスメントの定義）

第３条　本指針における「カスタマーハラスメント」とは、利用者、家族、関係者、地域住民その他協議会の業務に関係する者からのクレーム、要求その他の言動の

うち、要求の内容に妥当性がないもの、又は要求の内容が妥当であっても、その実現のための手段又は態様が社会通念上相当と認められる範囲を超えるものであって、その言動により職員の就業環境が害されるものをいう。

ただし、個別の事案については、言動の内容だけでなく、その背景、頻度、継続性、態様、職員への影響等を総合的に勘案して判断する。

（カスタマーハラスメントに該当し得る行為）

第４条　次に掲げる行為は、状況によってカスタマーハラスメントに該当し得る。

（１）身体的な攻撃

・職員を殴る、蹴る、押す、物を投げる等の行為
・職員の身体又は衣服をつかむ等の行為
・職員に危害を加えることを示唆する行為

（２）精神的な攻撃

・「殴るぞ」「辞めさせる」等の脅迫的な発言
・人格を否定するような暴言、侮辱
・大声で怒鳴り続ける行為
・職員を威圧し、恐怖を感じさせる行為

（３）過度な要求

・協議会の業務範囲を著しく逸脱した要求
・制度上又は運営上対応できない事項を繰り返し要求する行為
・特別な対応を繰り返し要求する行為
・合理的な説明を行った後も、同一の要求を執拗に繰り返す行為

（４）長時間・継続的な拘束

・電話又は窓口で長時間にわたり職員を拘束する行為
・同じ内容の電話、来所、メール等を繰り返す行為
・業務に支障が生じる程度に継続して対応を求める行為

（５）不当な謝罪・処分等の要求

・必要性又は相当性を欠く謝罪を繰り返し要求する行為
・職員個人の謝罪文、土下座等を要求する行為
・職員の解雇、処分、異動等を不当に要求する行為

（６）性的な言動

・職員に対する不必要な身体接触
・性的な発言や質問
・性的な内容を含む要求等

（７）その他

・職員又は協議会に対する誹謗中傷
・SNS 等への投稿をほのめかして不当な要求をする行為
・職員の氏名、住所、家族等の個人情報を不当に聞き出そうとする行為
・正当な理由なく職員を撮影、録音し、公開すると脅す行為
・その他、職員の就業環境を著しく害する行為

（正当な苦情・要望との区別）

第５条　協議会は、苦情や要望の申出自体をカスタマーハラスメントとは考えず、正当な申出として尊重する。ただし、要求内容が正当であっても、暴力、脅迫、人格否定、長時間拘束等の不当な手段を用いる場合は、適切に対応する。

（職員の基本的な対応）

第６条　職員は、カスタマーハラスメントが疑われる場面に遭遇した場合、次に掲げる事項を基本として対応する。

①　冷静に話を聴く

相手の話を遮らず、まず事実及び要望を確認する。

②　事実を確認する

「何について困っているのか」「何を求めているのか」を確認し、感情と事実を区別する。

③　できること・できないことを明確に説明する

協議会の制度、規程、事業の範囲等に基づき、対応可能な事項と対応できない事項を明確に説明する。

④　必要以上に議論を長引かせない

説明を繰り返しても理解が得られない場合は、上司等に対応を引き継ぐ。

⑤　一人で対応しない

威圧的な言動、暴力、脅迫、長時間拘束等が認められる場合は、速やかに所属長等へ報告し、複数職員で対応する。

⑥　危険を感じた場合は安全確保を優先する

身体的危険がある場合は、無理に対応を継続せず、その場を離れる、他の職員に応援を求める等、安全確保を最優先とし、必要に応じて警察、その他の関係機関への連絡を行う。

（組織としての対応）

第７条　カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合は、次に掲げる流れを基本として組織的に対応する。判断に迷う場合は、カスタマーハラスメントであると直ちに決めつけることなく、管理職等に相談し、必要に応じ、職員のハラスメントの防止に関する要綱に規定するハラスメント対策委員会において判断する。

①　職員が受け止める

②　所属長等へ報告・相談

③　事実確認・状況把握

④　カスタマーハラスメント該当性を組織として判断

⑤　対応方針を決定

⑥　必要に応じて複数職員・管理職が対応

⑦　関係機関との連携

⑧　記録・検証・再発防止

（対応の中止・制限）

第８条　次に掲げる場合には、職員の安全及び業務への影響を考慮し、対応を中止又は制限することができる。なお、対応を終了する場合は、可能な限りその理由を説明する。

・暴力又は暴力のおそれがある場合
・脅迫行為がある場合
・大声や暴言が長時間継続する場合
・同じ要求を繰り返し、合理的な説明を受け入れない場合
・職員の人格を繰り返し否定する場合
・業務に著しい支障が生じる場合
・その他、職員の安全確保又は適切な業務遂行が困難と判断される場合

（電話によるカスタマーハラスメントへの対応）

第９条　電話による対応では、次に掲げる事項に留意する。

・用件及び要求内容を確認する
・必要に応じて録音等の記録を行う
・長時間に及ぶ場合には、対応時間を区切る
・暴言等が続く場合には、対応を終了する旨を伝える
・必要に応じて上司等へ引き継ぐ

（窓口・面談時の対応）

第１０条　窓口や面談時において威圧的な言動等が認められた場合は、可能な限り複数職員で対応し、必要に応じ、次に掲げる対応を行う。

・別室での対応
・管理職への交代
・対応時間の制限
・次回以降の予約制による対応
・電話、書面等への対応方法の変更

（訪問時の対応）

第１１条　訪問による業務については、必要に応じて複数職員で訪問する。訪問先で暴力、脅迫、著しい威圧等が認められ、安全確保が困難となった場合は、速やかに退室する。

　その後、所属長等へ報告し、必要に応じて関係機関と対応方法を協議する。

（記録及び情報共有）

第１２条　カスタマーハラスメントが疑われる事案については、事実関係を客観的に記録し、企画管理課へ提出する。

　記録する事項の例は、次に掲げるとおりとする。なお、記録は、今後の対応及び再発防止に活用するとともに、個人情報の取扱いに十分留意する。

・発生日時及び場所
・対応した職員
・相手方の氏名等
・相手方の主張及び要求内容

・具体的な言動
・職員が行った説明及び対応
・同席者等
・暴力、脅迫等の有無
・対応後の状況
・今後の対応方針

（職員への支援）

第１３条　協議会は、カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、必要な支援を行う。

・上司等への相談機会の確保
・担当変更等による職員の負担軽減
・複数職員による対応への変更
・必要に応じた産業医、医療機関等への相談
・心理的負担が大きい職員への配慮
・事案発生後のフォローアップ

（職員研修）

第１４条　協議会は、カスタマーハラスメントの未然防止及び適切な対応のため、職員に対する研修を実施する。研修内容には、次に掲げる事項を含める。

・カスタマーハラスメントの基本的な考え方
・正当な苦情との区別
・初期対応の方法
・電話・窓口・訪問時の対応
・記録の方法
・上司への報告・相談
・認知症及び障がい特性への理解
・合理的配慮の考え方
・関係機関との連携
・職員自身の安全確保

（利用者等への周知）

第１５条　協議会は、カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方について、ホームページ、掲示物、パンフレット等を活用して周知する。周知に当たっては、協議会として許容できない行為についても明確に示す。

（認知症、障がい等がある方への配慮）

第１６条　協議会の利用者等の中には、認知症、知的障がい、精神障がい、発達障がい、その他の障がいや疾病等により、意思疎通、感情のコントロール、状況理解等に困難を抱えている方がいるため、職員は、表面的な言動のみをもって直ちにカスタマーハラスメントと判断することなく、本人の特性、生活状況、環境等を可能な範囲で把握する。

特に、認知症等に伴う症状として生じている言動については、その背景や原因

を確認し、必要な支援や環境調整を検討する。

また、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に基づく合理的配慮の考え方を踏まえ、本人との建設的な対話を通じ、可能な範囲で必要な配慮を行う。

ただし、認知症や障がい等があることを理由として、職員の安全が損なわれることを当然に受け入れるものではない。

本人の尊厳及び権利を尊重するとともに、職員の安全も確保しながら、必要に応じて家族、地域包括支援センター、相談支援事業所、行政、医療機関、障害福祉関係機関等と連携し、本人にとって適切な支援及び対応方法を検討する。

（関係機関との連携）

第１７条　カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、協議会のみでの解決が困難な場合があるため、事案の性質に応じて、次に掲げる関係機関等と連携し、適切な対応を図る。

・越谷市等の行政機関
・地域包括支援センター
・相談支援事業所
・介護サービス事業所
・障害福祉サービス事業所
・医療機関
・警察
・弁護士等の専門職
・その他関係機関

（再発防止）

第１８条　協議会は、カスタマーハラスメントが発生した場合、単に個別事案を処理するだけでなく、必要に応じて原因を分析し、次に掲げる事項を例として再発防止に取り組む。

・業務手順の見直し
・説明方法の改善
・職員間の情報共有
・対応マニュアルの見直し

（その他）

第１９条　この指針に定めるもののほか、カスタマーハラスメントへの対応に関し必要な事項は、別に定める。

附　則

この指針は、令和８年（2026 年）１０月１日から施行する。