

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

社会福祉法人川崎市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、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、住民や地域の関係者との協働により、「ともに生きる豊かな地域社会」の創造を目指す活動（以下「サービス」という。）をしています。

本会は、御利用者やその御家族、地域住民、関係先（以下「御利用者等」という。）の皆様からの御意見・御要望を真摯に受け止め、誠実に対応いたします。しかしながら、職員に対する過度な要求や、職員の尊厳を傷つけ安全な就業環境を脅かす行為に対しては、組織として毅然とした態度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の定義

本会におけるカスタマーハラスメントとは、御利用者等の皆様からのクレーム・言動のうち、「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若しくは態様が社会通念上不相当なもの」をいいます。

なお、適切なサービスの提供を求める正当な申し入れ（苦情・要望等）は、これに含まれません。

2 対象となる主な行為

以下のような言動は、その態様や手段を問わず、カスタマーハラスメントと判断いたします。

- （１）身体的な攻撃：暴行、傷害、物を投げつける、故意に衝突する、つばを吐きかける等。
- （２）精神的な攻撃：脅迫、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、プライバシーの侵害、性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱等。
- （３）威圧的な言動：大声で職員や周囲を威圧する行為、社会通念を逸脱した言動、優位な立場を利用した威嚇。
- （４）過度な要求：実現不可能な要求、契約範囲や法令の規定を著しく超えるサービスの強要。
- （５）拘束的・執拗な言動：長時間の居座り、執拗な長電話、理不尽な質問の繰り返し、SNS やインターネット上への誹謗中傷・執拗な投稿等。
- （６）不適切な身体への接触：わいせつな言動、不要な身体への接触、セクシュアルハラスメントに該当する行為。
- （７）その他：前各号に準ずる、職員の心身を危険にさらす一切の言動。

3 本会の対応方針

- （１）組織的対応：カスタマーハラスメント事案を職員個人の問題とせず、組織として介入し、一元的に対応することで職員の安全を確保します。
- （２）証拠の確保：事案の発生時またはその恐れがある場合は、適切な対応と事実確認のため、通話の録音や面談の録画、詳細な経過記録の作成を行います。
- （３）外部機関との連携：犯罪行為（恐喝・脅迫・傷害等）に該当すると判断した場合は、直ちに警察へ通報するとともに、弁護士等の専門家と緊密に連携して法的措置を視野に入れた対応を行います。

- (4) サービスの停止等：悪質な行為が改善されない場合は、速やかに退室・退去を求め、または今後のサービス提供の停止や契約解除等の厳格な措置を講じます。

4 職員の保護とプライバシーの尊重

本会は、カスタマーハラスメント被害を受けた職員の心身の健康を最優先に考え、メンタルヘルスケアを含めた適切なアフターケアを行います。また、相談者本人及び協力者のプライバシー（性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の情報を含む。）を厳重に保護し、カスタマーハラスメントの相談や報告をしたことを理由とする不利益な取扱いは一切行いません。

5 障害特性への配慮

- (1) 本会は、障害者差別解消法を遵守します。障害を理由とする社会的障壁の除去を求める正当な申し入れは、カスタマーハラスメントには当たりません。
- (2) 御利用者等の皆様の病状、認知症状、障害の特性等に起因する不適切な言動については、その背景を慎重に見極め、医療・専門機関等と連携しながら適切なケアおよび環境調整に努めます。ただし、職員の生命や身体に危険が及ぶ場合は、組織として必要な防衛措置を講じます。

おわりに

誰もが安心して暮らせる地域を目指し、また、本会職員が安全かつ誇りを持って働ける環境を維持するため、御利用者等の皆様の御理解と御協力をお願い申し上げます。

令和8年8月1日
社会福祉法人 川崎市社会福祉協議会