社会福祉法人　宜野湾市社会福祉協議会

カスタマーハラスメント対策基本方針

１．目　的

社会福祉法人 宜野湾市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、利用者及びその家族等の人権を尊重しながら、良質な福祉サービスの提供に努めます。

一方、職員に対し一部の利用者や関係者から、社会通念を超える要求や暴言、威圧的な言動等により、職員の人格及び尊厳が傷つけられ、安心して働くことができる職場環境を損なうことがあります。

本会は、すべての職員が安全かつ安心して働くことの出来る職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応することを基本方針として定めます。

２．基本的な考え方

本会では、利用者及び関係者の権利を尊重するとともに、職員の人権、安全及び健康を守ります。

苦情や要望については、サービス向上の機会として誠実に受け止め、適切に対応します。一方で、社会通念上不相当な要求や言動については、職員個人に対応を任せることなく、組織として対応します。

３．カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、「サービス利用者等からの言動のうち、当該言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求 を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、職員の勤務環境を害するもの」 をいう。

４．カスタマーハラスメントの類型

（1）時間拘束型 長時間にわたり、職員を拘束し、居座りをし、又は電話を続けるなど

（2）リピート型 理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせする、または面会を求めるなど

（3）暴言型 大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言など

（4）暴力型 殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為など

（5）威嚇・脅迫型 脅迫的な発言をする、反社会勢力とのつながりをほのめかす、机をたたく等の職員を怖がらせるような行為、または「対応しなければマスコミに言う」、「ＳＮＳにあげる」 等の脅しなど

（6）権威型　正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りをしても執拗に特別扱いを要求するなど、担当する職員だけでは対応が困難な要求、または、謝罪や土下座の強要など

（7）ＳＮＳ等インターネット上での誹謗中傷型　職員の対応を撮影した動画、職員の氏名等のインターネット上での公表など、職員の名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載するなど

（8）セクシュアル・ハラスメント型 職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言など

５．カスタマーハラスメントへの対応について

（1）カスタマーハラスメントがあった場合は、組織として毅然と対応し、状況に応じて、注意警告、対応を終了するとともに、より適切な対応のため、事案によっては、警察や弁護士等と連携し、法的措置を検討する。

（2）職員に対しては、カスタマーハラスメントへの対応に関する研修を実施し、職員の資質向上を図るとともに、職員のための相談体制の整備、社労士や弁護士等の外部アドバイザーも活用しながらカスタマーハラスメント防止策に取り組む。

（3）カスタマーハラスメントに対して、組織として毅然とした態度で対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に職員の救済を図り、もって職員の良好な勤務環境を確保するための対応要領を策定する。

（4）本会の提供するサービス利用者等に対して、カスタマーハラスメント防止策の取組等の周知及び啓発を行う。

６．留意事項

この基本方針の実施に当たっては、本会の提供するサービス利用者等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

令和８年１０月１日制定

社会福祉法人
宜野湾市社会福祉協議会
会　長　　富　川　盛　光

カスタマーハラスメント（カスハラ）対象となる行為6個

1 暴言・威圧・人格否定



大声で怒鳴る、脅す、人格を否定するような言動

2 脅迫・威圧的な言動



「SNSに投稿する」「訴える」などと脅す、威圧的な態度をとる

3 過剰・不当な要求



制度やルールの範囲を超える要求や、長時間の拘束、執拗な繰り返し行為

4 迷惑行為



無断撮影・録音、つきまとい、深夜・早朝の連絡など、職員の私生活や業務を妨害する行為

5 ハラスメント行為



性的な発言・身体への接触、プライバシーに関する執拗な質問など、性的・個人的な言動

6 暴力行為



殴る、蹴る、物を投げる、机を叩くなどの身体的な攻撃や物損行為

⚠ これらの行為は、職員の心身に大きな影響を与え、相談支援の継続を困難にします。
カスハラに該当する行為があった場合、対応を中止することや、警察などの外部機関と連携することがあります。

