

カスタマーハラスメントに関する基本方針

令和 8 年（2026 年）9 月 10 日

社会福祉法人姫路市社会福祉事業団 理事長 段 守

1 目的

社会福祉法人姫路市社会福祉事業団（以下「事業団」という。）は、職場において行われる施設の利用者その他の事業団の行う事業に関係を有する者（以下「利用者等」という。）の言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの（以下「カスタマーハラスメント」という。）により就業環境が害されることがないように、この基本方針を定めるものです。

これにより、職員に対する安全の確保、良好な就業環境の整備を行い、もって事業団の行う事業における利用者への適切な支援の継続と地域福祉への貢献を図ります。

2 カスタマーハラスメントの定義

(1) 基本的な考え方

①利用者等の言動であって、②職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③職員の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものをカスタマーハラスメントとします。

(2) 基本的な考え方における「利用者等」について

施設の利用者（事業団の運営する施設を利用する方をいい、今後利用する可能性のある方も含む。）、サービス等の利用者（事業団の提供するサービスを利用する方をいい、今後サービスの利用をする可能性のある方も含む。）、顧客（今後事業団の販売する商品の購入等をする可能性がある方も含む。）、取引の相手方（今後取引する可能性のある方も含む。）、その他事業団の行う事業に関係を有する方を指し、例えば、以下の方を含みます。

- ・施設・サービスの利用者及びその家族
- ・今後、施設・サービスを利用する可能性のある方及びその家族
- ・事業団が運営する施設、提供するサービスについて問い合わせをする方
- ・施設の近隣住民等
- ・取引先等の関係者
- ・その他事業団が運営する施設、提供するサービスに関係する方

(3) 対象となる行為例（例示であり、これらに限られるものではありません。）

ア 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 契約内容を著しく超えたサービス提供の要求
- ・ 正当な理由の無い使用料や負担金の支払要求
- ・ 正当な理由の無い使用料や料金等の支払拒否
- ・ 正当な理由の無い損害賠償要求
- ・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求
- ・ 面会の強要

イ 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 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）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

ウ セクシャルハラスメント

- ・ 特定の職員へのつきまとい
- ・ 職員へのわいせつ行為や盗撮、無断での撮影

エ その他

- ・ 正当な理由の無い業務スペースへの立ち入り
- ・ 差別的な言動

3 カスタマーハラスメントへの対応方針

(1) 法人内対応

ア カスタマーハラスメントの発生に備え、職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。

イ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

ウ カスタマーハラスメントがあった場合には、当該職員のケアを最優先に努めるとともに、当該職員の勤務体制の調整を行います。

エ カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

(2) 法人外対応

ア 行為者と合理的及び理性的な話し合いを求め、職員個人の対応とせず、組織的に対処します。

イ 必要に応じて会話等の録音、録画を行います。

ウ 合理的及び理性的な話し合いが困難な場合には対応を打ち切る場合があります。

エ カスタマーハラスメントが継続し、他の利用者等へのサービス提供に支障が生じる場合には、行為者への対応方法を制限し、又は関係機関と連携のうえ、適

切な対応を行う場合があります。

オ インターネット上等に職員の個人名等が公開されていることが判明した場合は、削除要請その他の法的措置を行うことも含めて対処します。

カ 悪質と判断した場合には、警察等に連絡の上、専門家との連携も含めて厳正に対処します。

4 利用者や家族、関係の皆様へのお願い

日頃から、利用者や家族、関係の皆様には、事業団の所管する施設の円滑な運営、サービスの円滑な提供にご理解、協力くださりありがとうございます。

事業団といたしましては、利用者や家族、関係の皆様との円滑で良好な関係を継続し、支持され、信頼される施設運営ができるよう努めてまいります。今後、万が一カスタマーハラスメントに該当するような事案がありましたら、この方針に沿って対応させていただきますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

附 則

この方針は令和8年9月10日から実施します。