

社会福祉法人小山町社会福祉協議会カスタマーハラスメント対策基本方針

令和 8 年 9 月（令和 8 年 10 月 1 日適用）

社会福祉法人小山町社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、本会が行う地域福祉活動、相談支援、福祉サービスなど（以下「サービス等」という。）を安定的に実施するに当たり、職員の安全・安心な職場環境を確保するため、職員へのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）に対し、組織として毅然と対応し、職員を保護するとともに、その発生の未然防止に取り組むこととし、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和 41 年法律第 132 号）に基づき、次のとおり基本方針を定める。

1 カスハラの定義

本会におけるカスハラとは、「本会のサービス等の利用者からの本会職員に対する妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動及び態度により、職員の就業環境を害する。」ものをいう。

2 カスハラに該当し得る行為

カスハラに該当する具体的行為の例示は、次のとおりです。

(1) 要求内容が正当といえないものの例

①事実又は根拠がない要求②本会に瑕疵又は過失が認められないことに対する対応要求③過剰な要求又は不当な言いがかり④不合理又は過剰なサービス提供の要求

(2) 要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なものの例

①身体的な攻撃（暴行又は傷害）②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱又は暴言）③威圧的・拘束的な言動④不当・過度な要求⑤無断撮影・録音・SNS 等による行為⑥継続的又は執拗な言動⑦差別的な言動⑧性的な言動⑨職員個人への攻撃又は要求

3 カスハラへの対応姿勢

(1) 本会における取組み

- ① 本会の姿勢を明確にするために本基本方針の公表、職員への周知・啓発
- ② カスハラへの対応マニュアルの策定
- ③ 職員のための相談、報告体制の整備
- ④ カスハラ相談等を行った職員のプライバシーの保護及び秘密の保護並びに相談したこと等を理由とした不利益な取扱いの禁止
- ⑤ 職員自身も他の事業主等に対するカスハラと同様の言動の禁止

(2) 本会外における取組み

- ① サービス等の利用の見送りや中止
- ② 必要に応じて、弁護士等の外部専門家を交えながらの対応検討
- ③ 解決困難となった場合等、必要に応じて警察等関係機関との連携を図った対応

4 利用者へのお願い

職員に対する言動に注意を払っていただき、質の高いサービス等の提供ができるよう、ご理解とご協力をお願いする。

社会福祉法人 小山町社会福祉協議会
カスタマーハラスメント対応マニュアル

第1 カスタマーハラスメントとは

- 1 本会におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）とは、①本会のサービス等の利用者の言動であって、②本会職員に対する妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動及び態度により、③職員の就業環境が害されるものをいいます。電話、メール、文書、来所、訪問先、会議、SNS、インターネット上での投稿、録音・録画・配信等によるものも含まれます。

※ 「本会のサービス等の利用者」には、福祉サービス利用者、相談者、家族、関係機関、取引先、施設利用者、近隣住民、今後サービス利用や相談を行う可能性のある者など、本会の事業に関係を有する者を含めます。

2 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

次の行為は、カスタマーハラスメントに該当し得ます。ただし、これらは例示であり、該当性は、要求内容、言動の態様、頻度、継続性、経緯、業務内容、職員への影響等を総合的に判断します。

※ 該当性の判断は、特定の職員の主観のみで決めるのではなく、要求内容の妥当性、手段・態様、継続性、職員の就業環境への影響、相手方の背景、本会側の説明・対応経過等を記録に基づき組織として確認します。

(1) 要求内容が正当といえないものの例

- ①事実又は根拠がない要求
- ②本会に瑕疵又は過失が認められないことに対する対応要求
- ③過剰な要求又は不当な言いがかり
- ④不合理又は過剰なサービス提供の要求

(2) 要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なものの例

① 身体的な攻撃

- ・ 暴行、傷害
- ・ 物を投げつける。
- ・ 机を叩く、椅子を蹴る。
- ・ 唾を吐く。
- ・ 職員に接近して威嚇する。
- ・ 職員の退避を妨げる。

② 精神的な攻撃

- ・ 脅迫、暴言、侮辱、名誉毀損
- ・ 人格を否定する発言
- ・ 「辞めろ」「責任を取れ」などの執拗な発言
- ・ 大声で怒鳴る、罵声を浴びせる。
- ・ 職員個人を標的とした攻撃

③ 威圧的・拘束的な言動

- ・ 長時間の電話、面談、居座り
- ・ 退去を求めても応じない。
- ・ 繰り返し同じ要求を行う。
- ・ 複数部署、複数職員への反復的な連絡
- ・ 業務時間外の対応を強要する。
- ・ 自宅等、業務場所以外への呼び出し
- ・ 監禁

④ 不当・過度な要求

- ・ 制度上又は契約上対応できない要求

- ・ 本会の業務範囲を著しく超える要求
- ・ 正当な理由のない金銭・返金・補償要求
- ・ 土下座や過度な謝罪の要求
- ・ 職員の異動、退職、処分の要求
- ・ 特定職員のみへの対応又は特定職員を外すことの執拗な要求
- ・ 特別扱い、便宜供与の要求

⑤ 無断撮影・録音・SNS 等による行為

- ・ 職員、利用者、相談者、事務所内の無断撮影、録音、録画
- ・ 録音、録画、写真等の SNS やインターネット上への投稿
- ・ 職員の氏名、写真、音声、個人情報の公開
- ・ 本会又は職員への誹謗中傷、信用毀損
- ・ SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し

⑥ 継続的又は執拗な言動

⑦ 差別的な言動

⑧ 性的な言動

⑨ 職員個人への攻撃又は要求

(3) カスタマーハラスメントに直ちに該当しないもの

次のものは、直ちにカスタマーハラスメントとは扱いません。

- ① サービス内容や職員対応への正当な意見、要望、苦情
- ② 制度説明や対応内容への質問
- ③ 障がいのある方が社会的障壁の除去を求める意思表示
- ④ 合理的配慮の提供を求める申出（障害のある人が社会で困ったときに、障害者差別解消法などに基づいて、バリアを取り除くための調整や変更を、重すぎない負担の範囲で行うこと）

⑤ 認知症、疾病、障害特性等に起因する言動で、支援上の対応が必要なもの

⑥ 生活困窮、孤立、家族介護負担等を背景に、支援調整が必要と考えられるもの

※ 認知症の BPSD（「認知症の行動・心理症状」のことで、徘徊、妄想、興奮などの症状を指す。）、疾病・障害特性、虐待・困窮・孤立等を背景とする言動については、必要な支援やケアの視点から関係機関と対応を検討します。ただし、背景事情がある場合でも、暴力や脅迫等により職員の安全が脅かされる場合は、組織対応し、退避、複数対応、警察通報等の安全確保を優先します。

第2 カスタマーハラスメントへの対応

1 初期段階の対応

苦情やクレームに対しては、それぞれの事情に配慮した上で、真摯に耳を傾け、丁寧な説明と迅速な対応を心がけることが重要です。

※ 苦情やクレームは、サービスや職員の態度等に対して不平や不満を訴えるものであり、その多くは、業務改善やサービス向上に繋がるものです。職員は、苦情等の全てをカスタマーハラスメントと判断するのではなく、まずは適切な対応に努め、要求の内容や、要求を実現するための手段又は態様が、社会通念に照らし相当な範囲かという点から、カスタマーハラスメントの該当性を判断します。

このため、初期段階から適切な対応を心がけ、まずはカスタマーハラスメントの予防に努めます。

その上で、苦情やクレームが長期化するなど、悪質な事案へと発展した場合には、カスタマーハラスメントとして、組織的に対処【警告▶対応中止▶法的措置】する必要があります。

(1) 冷静に対応する

(2) 事実関係を正確に把握する

- (3) むやみに謝罪はしない

2 基本的な対処方法

職員は、カスタマーハラスメントが疑われる場面において、次の対応を基本とします。

- (1) 相手の話を必要な範囲で聴き、事実と要望を確認する。
- (2) 感情的な応酬を避け、できること、できないことを明確に説明する。
- (3) 制度上、契約上、業務上対応できない要求には、その理由を説明する。
- (4) 暴言、威圧、長時間拘束、執拗な要求がある場合は、一人で対応せず、上司又は管理者に報告する。
- (5) 必要に応じて、複数職員で対応する。
- (6) 面談時間を区切る。カスハラが疑われる場合は概ね30分を目安に終了を判断する。
- (7) 電話対応が長時間又は執拗に及ぶ場合は、要点を確認したうえで終了する。また、事実関係の正確な把握と職員保護のため、通話の録音を行う（電話がつながった時にあらかじめ録音する旨を伝えているので、録音しようとする場合は、電話機の「通話録音」ボタンを押す。）

※録音を行った場合は、電子データとして保管し、適正に取り扱います。
- (8) 職員や利用者等の安全に危険がある場合は、直ちに対応を中止し、退避する。
- (9) 犯罪に該当し得る言動、暴力、脅迫、退去拒否等がある場合は、自己判断で抱え込まず、ためらわずに警察（110番）へ通報する。
- (10) 対応後は、速やかに記録を作成し、管理者へ報告する。

3 対応時の標準フロー

- (1) 第1段階 通常対応

相談・要望・苦情の内容を確認し、事実関係、制度上の対応可否、今後

の対応予定を説明する。必要に応じて担当部署・関係機関につなぐ。

(2) 第2段階 注意喚起

大声・暴言・威圧的態度、同一要求の反復、業務範囲外の要求、長時間化、無断撮影等がある場合は、落ち着いた口調で注意喚起する。必要に応じて「事実確認のため録音させていただきます」と通告し、記録を開始する。

(3) 第3段階 対応終了

注意喚起後も改善が見られない場合は、対応を終了する。

(4) 第4段階 組織対応

管理者へ報告し対応チームを設置。以後の対応者・方法・連絡手段・面談場所・時間を決定し、必要に応じて書面对応へ切替え、関係機関・行政・警察・弁護士等との連携を検討する。

〔注意喚起の例〕

- ・「恐れ入りますが、大声での発言が続く場合、対応を継続することが難しくなります。落ち着いてお話しいただきますようお願いします。」
- ・「制度上、本会では対応できない内容です。同じご要求を繰り返される場合、本日の対応は終了させていただきます。」
- ・「職員や他の利用者の安全確保のため、館内での無断撮影、録音、配信は控えください。」

〔対応終了の例〕

- ・「暴言が続いておりますので、本日の対応はここで終了いたします。」
- ・「同じ内容の繰り返しとなりますので、本日の面談は終了します。」
- ・「退館をお願いします。退館いただけない場合は、警察への通報を含めて対応します。」
- ・「これ以上の対応はいたしかねます。退去要請に応じていただけない場合は、不退去等に該当する可能性があるため、警察への通報を含めて対応し

ます。」

4 記録の作成

カスタマーハラスメントが疑われる場合は、次の内容を記録します。

- ・発生日時／場所
- ・相手方の氏名、関係性、連絡先
- ・対応職員／同席者
- ・相談、要望、苦情の内容
- ・問題となった言動／職員への影響
- ・職員が説明した内容／相手方の反応
- ・注意喚起、対応終了、退館要請等の有無
- ・警察、弁護士、行政、関係機関への相談の有無
- ・今後の対応方針／再発防止策

※ 記録には、注意喚起を行った時刻・文言、対応終了を告げた時刻、退館要請の有無、録音・録画・スクリーンショット等の証拠の保存場所、対応を決定した管理者名も記載します。

様式1 カスタマーハラスメント相談・報告シート

相談日： 年 月 日	所属：	相談者氏名：
---------------	-----	--------

○発生状況

発生日時： 年 月 日 ~	発生場所：
相手方氏名：	相手方との関係：
対応職員：	同席者：

○内容

相談・苦情・ 要求の概要	
問題となった 言動	

○該当する行為類型（あてはまるものすべてに☑）

- ☐ 暴力・身体的攻撃 ☐ 暴言・精神的攻撃 ☐ 威圧的言動
☐ 長時間拘束 ☐ 執拗な連絡 ☐ 不当要求
☐ 土下座・過度な謝罪要求 ☐ 無断撮影・録音
☐ SNS 投稿・誹謗中傷 ☐ 性的言動 ☐ 差別的言動 ☐ その他

【職員への影響】（あてはまるものすべてに☑）

- ☐ 恐怖を感じた ☐ 精神的苦痛がある ☐ 身体的被害がある
☐ 業務に支障がある ☐ 継続対応に不安がある ☐ その他

その場で行った対応	
上司への報告状況	
今後必要と思われる対応	
相談者の希望	
証拠・記録の有無	録音・録画・写真・メール・SNS 投稿・スクリーンショット等の有無、保存場所

○管理者記入欄

対応方針	
再発防止策	
対応完了日	

様式2 カスハラ事案対応記録票

(一つの事案について、発生から対応完了までの経過を記録します。)

整理番号：	
発生日時： 年 月 日 ～	発生場所：
相手方氏名・関係性：	相手方連絡先：
対応職員：	同席者・目撃者：

問題となつた言動の内容	
職員が説明した内容	
相手方の反応	

○講じた措置 (あてはまるものすべてに☑)

- ☐ 注意喚起 ☐ 対応終了 ☐ 退館要請 ☐ 複数対応
☐ 書面对応へ切替 ☐ 警察通報 ☐ 医療機関受診 ☐ 警告文送付
☐ 弁護士相談 ☐ 行政・関係機関連携 ☐ その他

【証拠・記録の有無】(あてはまるものすべてに☑)

- ☐ 録音 ☐ 録画 ☐ メール ☐ 文書 ☐ SNS 投稿 ☐ 写真
☐ なし

職員の心身への影響	
被害職員への配慮内容	
今後の対応方針	
再発防止策	
外部連携先	
記録者／記録日	
管理者確認（印）	
個人情報共有の確認	外部機関への情報共有の有無、本人同意又は法令上の根拠、共有先、共有内容

様式3 対応経過記録（時系列）

継続対応が必要な事案について、対応の経過を時系列で記録します。（行が不足する場合は追加してください。）

[illegible]

様式4 警告文（ひな形）

年 月 日

○○ 様

社会福祉法人 小山町社会福祉協議会

会長 ○○ ○○

カスタマーハラスメントに該当し得る行為への対応について

平素より本会事業に御理解を賜りありがとうございます。

○年○月○日、貴殿から本会職員に対し、次の言動が確認されました。

- (1) ○○○○○○○○○○○○○○○○○○○
- (2) ○○○○○○○○○○○○○○○○○○○
- (3) ○○○○○○○○○○○○○○○○○○○

本会は、ご意見、ご要望、ご相談については誠実に対応いたしますが、職員に対する暴言、威圧的な言動、長時間の拘束、不当な要求等により、職員の就業環境が害されることは看過できません。

つきましては、今後、本会へのご連絡、ご来所、ご相談等については、次の方法により対応させていただきます。

- (1) 対応窓口は〇〇担当とします。
- (2) 面談は事前予約制とします。
- (3) 面談は本会が指定する場所で、複数職員により対応します。
- (4) 面談時間は原則 30 分以内とします。
- (5) 暴言、威圧的言動、不当要求等があった場合は、対応を終了します。
- (6) 職員又は利用者等の安全を脅かす行為があった場合は、警察への通報、弁護士への相談等を行います。

本会は、引き続き必要な説明や相談対応を行います。職員の安全と心身の健康を守るため、上記のとおり対応いたします。ご理解とご協力をお願いいたします。

<参考>

【カスタマーハラスメントが抵触する法律】

カスタマーハラスメントにあたる以下の行為は、刑法に抵触する可能性があります。

行為の態様	罪 名	該当条
○殴打してけがを負わせる ○執拗な嫌がらせ電話によって精神疾患を負わせる	傷害罪	204 条
○殴る、蹴る、叩く、掴む、引っ張る、物を投げつける（傷害に至らなかった場合）	暴行罪	208 条
○ガラスを故意に割る ○庁舎備品等を故意に壊す	器物損壊罪	261 条
○「痛い目に合わせてやる」「写真をネットにばらまく」などと告げる	脅迫罪	222 条
○規程違反などを口実に、金品を脅し取る、又は支払いを免れる	恐喝罪	249 条
○「この場で土下座しなければ殴る」などと告げ土下座を強要する	強要罪	223 条
○脅迫して有利な課税上の取扱いを強要する	職務強要罪	95 条
○インターネット上に名誉を棄損する情報を掲載する	名誉棄損罪	230 条
○SNS に「〇〇はバカ」と書き込む	侮辱罪	231 条
○職務執行中の公務員に対し、暴行や脅迫をする	公務執行妨害罪	95 条
○執拗な迷惑電話などにより業務を妨害する	威力業務妨害罪	234 条
○庁舎管理者から何度も退去要求を受けても居座り続ける	住居侵入罪 不退去罪	130 条

【通報・相談の判断】

次のような場合は、犯罪に該当し得ると考え、自己判断で抱え込まず、管理者へ報告のうえ、ためらわずに警察（１１０番）への通報や弁護士等への相談を検討します。

- ・暴力、傷害、物を投げる等、身体や安全に危険が及ぶ行為があるとき。
 - ・「危害を加える」「家族がどうなっても知らない」等の脅迫的な言動があるとき。
 - ・土下座、謝罪文、金銭等、義務のないことを脅しを交えて強要されるとき。
 - ・大声・暴れる・居座り等により、業務や他の利用者の対応ができないとき。
 - ・退館要請に応じず、その場から立ち退かないとき。
 - ・事実無根の投稿・通報の繰り返しにより、信用や業務に支障が生じているとき。
- ※ 緊急性が高い場合（生命・身体に危険がある、暴力・脅迫が現に行われている等）は、罪の成否を判断する前に、まず退避し、その場で警察（１１０番）へ通報します。