カスタマーハラスメントに対する本会の基本方針

社会福祉法人東京都社会福祉協議会（以下、「本会」という。）は、住民主体の理念に基づき、東京の福祉に関わるさまざまな方々との連携・協働により地域福祉の推進を図ることを目的とした団体です。こうした理念、目的を踏まえ、多様な事業を行っています。そうした事業を実施するうえで、事業に関わる福祉事業所や関係機関・団体の職員の職員、本会事業利用者、都民等（以下、「利用者等」とする。）の皆様からいただく御意見や御要望につきましては、本会の事業やサービスの改善、向上につながる大変重要な機会と捉えており、これからも真摯に対応してまいります。

しかし、一方で、一部の利用者等の方による社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員が心身に苦痛を受け、通常の業務に支障が生じる事例も発生しています。本会では、こうした安全な就業環境を脅かす行為に対しては、利用者等の置かれている環境や特性などにできる限りの配慮を行ったうえで、組織として毅然とした態度で臨み、職員を保護します。

職員の人権が尊重され、安心して働くことができる環境を整備するとともに、利用者等の皆様とのより良い関係を構築するため、本方針を定めました。ご理解とご協力をお願いします。

2 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、職場において行われる、利用者等及び取引先の社員等からのお申し出・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・態様が社会通念上許容される範囲を超えたもの」であって、「職員の就業環境が害されるもの」をいいます。

3 対象となる主な行為 （*あくまで例示でありこれらに限られるものではありません）

（1）身体的な攻撃：暴行、傷害、物を投げつける、故意に衝突する等。
（2）精神的な攻撃：脅迫、名誉毀損、侮辱、暴言、差別的な発言、土下座の強要、プライバシーの侵害等。
（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、拘束（電話、メール含む）、執拗な電話、理不尽な質問の繰り返し。
（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）本会や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS やインターネット上へ投稿する行為。

4 本会の対応

【法人内】

(1)カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
(2)職員に対して、カスタマーハラスメントに関する必要な研修を行います。
(3)カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や適切な対応のため、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携します。
(4)相談をする職員本人及び協力者のプライバシーを厳重に保護し、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り扱いは一切行いません。

(5)職員が自ら取引先や関係機関等に対しカスタマーハラスメントを行うことがないように、職員に啓発を行います。

【法人外】

(1)問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。

(2)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)本会がカスタマー・ハラスメントに該当すると判断した際には、当該対応を中止し、以降の来所、電話、メールを含むあらゆる対応をお断りさせていただきます。

(4)さらに、悪質と判断した場合は、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、適切に対処します。

令和8年10月1日
社会福祉法人 東京都社会福祉協議会