

職場におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

1 目的

社会福祉法人北海道社会福祉事業団（以下「法人」という。）は、施設等の利用者にとってより良い福祉サービスの提供につながるよう利用者及びその家族、その他法人の行う事業に関係を有する皆様（以下「関係者」という。）との信頼関係及び協力関係を大切にし、その構築に努めています。

一方で、一部の関係者からの暴言、暴力、過度な要求その他の迷惑行為により、職員の尊厳や安全が脅かされ、就業環境が害される場合があります。

法人は、法人が雇用する全ての労働者（以下「職員」という。）が安心して働くことのできる職場環境を確保するとともに、関係者の皆様との良好な関係を維持し、質の高い福祉サービスを継続して提供するため、職場におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

2 職場におけるカスタマーハラスメントの内容

職場におけるカスタマーハラスメントとは、関係者から職員に対して行われる苦情や要求などの言動のうち、その内容の妥当性に照らして、その要求等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であり、当該手段又は態様により職員の就業環境が害されるものをいいます。

また、職場におけるカスタマーハラスメントには、施設等において対面で行われるものだけではなく、職員が通常就業している場所以外の場所において行われるものも含まれるほか、電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

なお、法人は、関係者の皆様から寄せられる苦情などの言動の全てを職場におけるカスタマーハラスメントとして扱うものではなく、正当なご意見やご要望等については真摯に受け止め、適切な対応に努めます。

3 職場におけるカスタマーハラスメントの対象となる主な行為

職場におけるカスタマーハラスメントに該当する行為は、次のようなものを想定しています。なお、以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

（1）暴力・暴言・脅迫等

- ・殴る、蹴る、物を投げつける、押す、つかむなどの身体的な攻撃
- ・大声を出す、怒鳴る、威圧的な態度をとる行為
- ・侮辱、人格を否定する発言、誹謗中傷
- ・脅迫的な発言や、職員を怖がらせるような言動
- ・「殺す」「危害を加える」など、生命や身体への危害を示唆する発言

(2) セクシュアルハラスメントその他の不適切な言動

- ・必要なく身体に触れる行為
- ・性的な発言、わいせつな言動
- ・職員が不快に感じる性的な言動
- ・特定の職員につきまとい、待ち伏せする行為

(3) 過度又は不合理な要求

- ・合理的な理由のない謝罪の要求
- ・職員個人への処分や解雇を求める行為
- ・社会通念上相当な範囲を超える金銭その他の補償の要求
- ・合理的な理由のない特別なサービスの提供要求
- ・法人又は職員の対応能力を超える過度な要求
- ・同じ要求や苦情を繰り返し続ける行為

(4) 時間的又は場所的な拘束

- ・合理的な理由なく長時間にわたり職員を拘束する行為
- ・長時間又は繰り返し電話をかける行為
- ・業務時間外に繰り返し対応を求める行為
- ・合理的な理由なく法人施設以外の場所へ呼び出す行為

(5) インターネット・SNS 等による迷惑行為

- ・インターネットや SNS 等で職員個人を誹謗中傷する行為
- ・職員の個人情報公開する行為
- ・法人又は職員の信用を不当に傷つける行為

(6) その他のハラスメント行為

- ・その他、職員の就業環境を害する行為

4 職場におけるカスタマーハラスメントへの対応

(1) 法人の対応

法人は、職場におけるカスタマーハラスメントの発生の防止に努めるとともに発生した時には毅然とした態度で対応し、職員を保護するため次の取り組みを行います。

- ・職員に対し、職場におけるカスタマーハラスメントに関する知識及び対応方法について周知・研修を行います。
- ・職場におけるカスタマーハラスメントに関する相談・報告体制を整備します。
- ・職場におけるカスタマーハラスメントを受けた職員の安全確保及び心身のケアに努めます。
- ・必要に応じて、担当職員の変更や複数の職員による対応を行います。
- ・発生した事案について、法人として情報を共有し、再発防止に努めます。

(2) 関係者の皆様への対応

法人は、関係者の皆様からのご意見、ご要望及び苦情について、内容を十分に確認し、誠実かつ適切な対応に努めます。

一方で、職場におけるカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、職員を守るため、状況に応じて次の対応を行うことがあります。

- ・複数の職員又は管理者による対応
- ・面談や電話対応の時間を制限すること
- ・電話や会話の内容を記録又は録音すること
- ・特定の職員への直接の連絡を控えてもらうこと
- ・書面等による対応へ変更すること
- ・面談等への複数名での参加をお願いすること
- ・弁護士その他の専門機関へ相談すること
- ・警察等の関係機関と連携すること

また、暴力、脅迫、その他により、職員や利用者の安全を確保する必要がある場合には、対応を中断し、必要に応じて警察等の関係機関へ相談又は通報するなど、厳正に対処いたします。

5 サービス提供への影響について

法人は、利用者の生活や権利を尊重し、必要な福祉サービスの提供に努めます。

しかしながら、職場におけるカスタマーハラスメントにより職員又は利用者の安全が確保できない場合や、通常の事業運営に重大な支障が生じる可能性がある場合には、関係法令及び契約内容等を踏まえ、サービス提供方法の変更、サービス提供の中止、その他必要な措置を講じることがあります。

6 関係者の皆様へのお願い

法人は、利用者及び関係者の皆様との対話を大切にし、ご意見やご要望を真摯に受け止め、より良い福祉サービスの提供に努めてまいります。

一方で、職員も一人ひとりが人格を持ち、安心して働くことのできる環境が守られる必要があります。

関係者の皆様及び職員が互いに尊重し、安心して関わることのできる環境をつくるため、本基本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

令和 8 年 9 月 30 日制定



社会福祉法人
北海道社会福祉事業団