

社会福祉法人 仁和会

カスタマーハラスメント及び不当要求等への対応基本方針

1 はじめに

社会福祉法人 仁和会（以下「法人」という）は、府中市の地域福祉の推進を図り、法人理念に基づき、誰もが安心してともに生きる地域社会の実現を目指しています。

一方で、社会には、人格を否定する暴言、脅迫、暴力など職員の尊厳を傷つけるものも存在しています。

このような、社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、法人の福祉サービスの提供や地域の諸活動に大きく影響を及ぼしかねない重大な問題となります。

今般、労働施策総合推進法が改正され、2026（令和8）年10月1日から、事業主には「カスタマーハラスメント対策」が義務化されました。

法人としては、職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては施設利用者様との関係をさらにより良いものとするにつながると考え、法人における「カスタマーハラスメント及び不当要求等対応基本方針」を定めます。

2 法人におけるカスタマーハラスメント及び不当要求等の定義

施設利用者・親族・後見人・取引先・近隣住民など（以下「関係者」という）からの要求または言動のうち、その内容または手段が、社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格もしくは尊厳を侵害し、業務の適正な遂行や就業環境を害するものとします。

具体的には以下のような行為を指し、電話や、SNS 等のインターネット上において行われたものも含みます。

（1）ハードクレーム

ハードクレームとは、苦情、相談、要望等の内容の正当性に関わらず、その言動の様態が社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格や尊厳を傷つけ、または業務の適正な遂行に支障を生じさせるおそれのある行為をいいます。

- ① 身体的攻撃、暴力行為
- ② 威圧的な行動
- ③ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ④ 威嚇・脅迫
- ⑤ 職員の人格の否定・差別的な発言
- ⑥ 土下座の強要

- ⑦ 継続的・執拗な言動、長時間の拘束
- ⑧ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ⑨ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ⑩ 職員へのパワーハラスメント・セクシャルハラスメント・その他のハラスメント

(2) 不当要求行為

不当要求行為とは、正当な理由なく、社会通念上相当な範囲を超える手段または内容により、法人に対して便宜供与、謝罪、金銭補償、特別扱い、その他の利益の提供等を求める行為をいいます。

- ① 制度外の便宜供与の要求
- ② 過度な謝罪要求
- ③ 金銭その他の利益要求
- ④ 人事介入要求
- ⑤ 第三者による介入
- ⑥ 施設の保全・秩序の維持又は業務の遂行に支障を生じさせる行為。

3 カスタマーハラスメント・不当要求等への対応

法人は、職員がカスタマーハラスメント・不当要求等を受けた場合、職員のケアを最優先に考えます。相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じるとともに、相談したことを理由に不利益な取り扱いはしません。

カスタマーハラスメント・不当要求等に関する相談体制を整備するとともに、外部弁護士・警察等との連絡体制を整備します。

4 カスタマーハラスメント・不当要求等の防止のため講ずる措置

利用者との間における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ますが、法人でカスタマーハラスメント・不当要求等に該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の福祉サービスや福祉活動等の提供をお断りする場合があります。

さらに、刑法等（傷害罪・暴行罪・脅迫罪・監禁罪・不退去罪・不同意わいせつ罪・強要罪・名誉棄損罪・侮辱罪・威力業務妨害罪・恐喝罪・ストーカー規制法等）に該当する事案と判断した場合、外部の専門家（弁護士）や警視庁府中警察署との連携の上、毅然と対応します。

5 相談窓口

相談窓口は、管理職（各施設の施設長・副施設長、事務長、管理者）とします。