

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年10月

社会福祉法人京都市社会福祉協議会
社会福祉法人京都市各区社会福祉協議会

1 目的

社会福祉法人京都市社会福祉協議会及び社会福祉法人京都市各区社会福祉協議会（以下「本会等」という。）は、「住民主体を原則として、誰もが地域の中で安心して暮らすことのできる、人が輝く福祉のまちづくりを推進する」を基本理念に、「共に生きる福祉のまち『京都』の実現」を目指して、様々な事業やサービスを展開しています。

その円滑な推進を図るためには、本会等職員と本会等が実施するサービス等の利用者やその家族並びに地域住民や関係者（以下「市民・利用者等」という。）との良好な信頼関係や協力関係を構築することが大変重要です。

一方、市民・利用者等からの言動のうち、本会等職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力などのカスタマーハラスメントに該当する行為については、本会等職員の就業環境を悪化させるだけでなく、良好な信頼関係や協力関係はもとより、本会等が実施するサービス等の提供に悪影響を及ぼしかねない重大な問題であると考えています。

加えて、「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」においては、事業主はカスタマーハラスメントに該当する行為により労働者の就業環境が害されることのないよう、その抑止のための措置その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならないものとされています。

そのため、本会等では、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした対応を行い、本会等職員一人ひとりを守るとともに、継続的に安全で質の高いサービスを提供するため、本会等における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2 本会等におけるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が策定した「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（カスハラ防止指針）」等を踏まえ、本会等ではカスタマーハラスメントを「市民・利用者等による、社会通念上許容される範囲を超えた言動であって、本会等職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

具体的には、以下のような言動を指します。

なお、記載した内容はあくまで例示であり、これらに限るものではありません。

（1）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
- ② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④ 不当な損害賠償要求

（2）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ③ 威圧的な言動
- ④ 継続的、執拗な言動
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）

3 カスタマーハラスメントへの本会等としての対応

本会等職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、組織的に対応します。

また、状況に応じて警告を行う、対応を中止する、退去を求めるなど毅然とした対応を行います。

さらに、暴行、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察に通報することや、悪質と判断した場合は、必要に応じて、弁護士に相談するなどの法的措置を視野に入れた対応を行います。