

カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

社会福祉法人フィロス

1 はじめに（本方針の目的）

社会福祉法人フィロス（以下「当法人」という）は、利用者の皆様およびそのご家族等から寄せられるご意見・ご要望を、福祉サービスの質を高めるための貴重な機会として真摯に受け止めています。一方で、そうしたご意見・ご要望の中には、社会通念上許容される範囲を超え、職員の心身の健康や尊厳を著しく損なう言動（以下「カスタマーハラスメント」という）も見受けられます。当法人は、職員が安心して安全に働き続けられる環境を確保することこそが、利用者の皆様に安定的かつ質の高いサービスを提供し続けるための基盤であると考え、ここにカスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針（以下「本方針」という）を定めます。

本方針は、当法人「ハラスメント防止規程」第12条第3項に定める基本方針として、同規程と一体のものとして運用します。

2 カスタマーハラスメントの定義

本方針において「カスタマーハラスメント」とは、利用者、その保護者・家族、取引先その他当法人の事業に関係を有する者（以下「利用者等」という）が行う言動であって、次のいずれかに該当し、その結果として職員の就業環境が害されるものをいいます。

- （1）要求の内容が、当法人が提供する福祉サービスの性質・内容等に照らして妥当性を欠くもの
- （2）要求の内容に一定の妥当性がある場合であっても、これを実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるもの

3 カスタマーハラスメントに該当し得る言動の例

- （1）身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- （2）精神的な攻撃（脅迫、暴言、名誉毀損、侮辱等）
- （3）威圧的な言動、土下座の要求
- （4）執拗な言動、長時間にわたる叱責・拘束
- （5）差別的な言動、性的な言動
- （6）SNS等を利用した誹謗中傷
- （7）正当な理由のない金銭的補償の要求
- （8）担当職員の交代など、合理的理由のないサービス内容の変更要求
- （9）施設や事務所からの不退去・居座り

4 当法人の基本姿勢

当法人は、利用者等からの正当なご意見・ご要望には真摯に対応する一方、カスタマーハラスメントに該当する言動に対しては、職員個人に対応を委ねることなく、組織として毅然とした態度で対応します。

具体的には、事実確認および記録化を組織的に行い、必要に応じて対応者の交代、サービス提供や面会・架電等の一時的な制限、取引の停止その他必要な措置を講じるとともに、内容の重大性に応じて警察・弁護士等の関係機関に相談または通報します。

5 利用者・ご家族の皆様へのお願い

当法人が利用者の皆様に安定的かつ質の高い福祉サービスを提供し続けるためには、職員が安心して働ける環境が不可欠です。利用者・ご家族の皆様には、職員への言動について、社会通念上相当な範囲でのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

6 相談体制および職員の保護

カスタマーハラスメントを受け、またはそのおそれがあると認めた職員は、「ハラスメント防止規

程」第13条および第16条に定めるところにより、速やかに相談窓口へ報告し、または相談することができます。

当法人は、相談を行ったことまたは事実関係の確認に協力したことを理由として、当該職員が不利益な取扱いを受けることのないようにするとともに、被害を受けた職員の心身の状況に応じた必要な配慮および支援を行います。

7 本方針の周知および見直し

当法人は、本方針を全職員に周知するとともに、施設内掲示およびホームページへの掲載等により、利用者・ご家族の皆様にも周知します。本方針は、関係法令の改正や社会情勢の変化等を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。

附則

本方針は、令和8年10月1日から実施する。

【策定にあたっての参考資料（出典）】

- ・愛知県「カスタマーハラスメント防止対策 各団体共通マニュアル（基礎編）」（愛知県）
<https://no-customerharassment.pref.aichi.jp/assets/pdf/manual.pdf>
- ・名古屋市「名古屋市カスタマーハラスメントに対する基本方針」（名古屋市）
<https://www.city.nagoya.jp/shisei/keikaku/1004516/1004556/1040358/1040359.html>
- ・東京都「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）」（東京都産業労働局、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（令和6年東京都条例第140号）第11条に基づき策定）
<https://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.lg.jp/basic/koyou/kasuharashishin>
- ・東京都日野市「日野市立保育園におけるカスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針」（日野市）
<https://www.city.hino.lg.jp/kosodate/1028734/1029012/1028438.html>
- ・横浜市「横浜市カスタマーハラスメント対策基本方針」（横浜市総務局コンプライアンス推進課、令和7年4月30日制定）
<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/koho-kocho/press/somu/2025/0430kihonhousin.html>
- ・横浜市「横浜市カスタマーハラスメント対策」（横浜市）
<https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/gyosei-kansa/compliance/kasuhara.html>