

カスタマーハラスメント対策組織方針

社会福祉法人座間市社会福祉協議会

令和8年10月1日版

カスタマーハラスメント防止宣言

～座間市社協職員が安心して働ける職場を守ります～

座間市社会福祉協議会は、カスタマーハラスメントを「人権問題」ととらえ、座間市社協職員の尊厳や人格を傷つけ、不利益を与えるような言動は決して許しません。

すべての座間市社協職員が、安心して働ける職場環境を維持し、安定した福祉サービスを提供していくためにも、カスタマーハラスメントには組織全体で毅然と対処し、座間市社協職員を守ります。

令和8年10月1日

社会福祉法人座間市社会福祉協議会

会 長 菊 地 孝

1. 地域住民の皆さまへ

～カスタマーハラスメント防止のために～

社会福祉法人座間市社会福祉協議会(以下「座間市社協」という。)は、福祉サービスのさらなる向上をめざし、職員の心身の安心・安全を確保し、地域住民の皆さまとよりよい関係を築き、共に「誰もが安心して暮らせるまちづくり」を実現するために、常に地域住民目線で対応していくことを原則とします。

それとともに、職員が安心して働くことができる職場環境を確保するため、万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合には、本方針に従って対応いたしますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

座間市社協は、カスタマーハラスメントには組織として毅然と対応し、職員を守ります。また、カスタマーハラスメントに類する行為は、法律・規則に抵触する可能性があるため、適宜警察や弁護士等、関係機関と連携し、厳正に対処いたします。

地域住民の皆さまには、カスタマーハラスメント行為についてご理解いただくとともに、ハラスメントを未然に防ぐために法令遵守、人権尊重の意識に基づいた行動をお願いいたします。

2. 目的

座間市社協は、「誰もが安心して暮らせる、ともに助け合い支え合うまちづくりを目指して」を基本理念として掲げています。その実現には、地域住民の皆さまやそのご家族、関係先の皆さまと座間市社協との信頼に基づく協力関係を欠くことはできません。座間市社協では、地域住民の皆さまからのご意見やご要望、相談等については、地域福祉を推進するにあたり、貴重なものとして、丁寧かつ真摯に対応しております。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動及び暴力を伴うものや、理不尽な要求もありえます。これらの行為は安全で質の高い福祉サービスを提供する職員の尊厳を傷つけ、萎縮させ、安心して働きやすい職場環境の悪化を招き、福祉サービスの停滞、質の低下といった座間市社協の組織全体への重大な影響を及ぼす恐れがあります。

座間市社協では、地域住民の皆さまからのご意見・ご要望に対してこれからも真摯に対応してまいります。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ます。職員が安心して働ける環境を確保し、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくため、基本姿勢として、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」、「STOP！カスハラ！！かながわ宣言」、及び「県職員向けカスタマーハラスメント対策」に基づき「座間市社会福祉協議会カスタマーハラスメント対策組織方針」を策定いたしました。

3. カスタマーハラスメントの定義及び該当行為

【定義】

- 「顧客からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により労働者の就業環境が害されるもの」
(厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」令和4年3月)
- 「①県民等からの言動のうち、②業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであって、③職員の就業環境が害されるもの」
(神奈川県「県職員向けカスタマーハラスメント対策」令和7年3月19日)

【該当行為について】

- (1) 地域住民の皆さまからの要求の内容が妥当性を欠く場合
 - ①座間市社協の提供する福祉サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ②要求の内容が、座間市社協の提供するサービスとは関係ない場合
- (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動である場合

身体的な攻撃	・机をたたく、壁・ドアを蹴る・職員をつかむ、殴る、蹴る ・つば、ガムを吐く・書類や物を投げつける
精神的な攻撃	・「バカ」、「無能」、「役立たず」、「気持ち悪い」など、職員の人格を否定する発言をする ・（性別・年齢・国籍等への）差別的な言動、態度 ・容姿を否定する言葉 ・性的な言動、態度（セクシャルハラスメント） ・嘲笑、ため息、舌打ちなどの態度による侮辱 ・「死ねというのか」、「のたれ死ねばいいんだな」等、死を連想させその責任を職員に負わせる発言 ・「強盗するしかない」「押し入るしかない」等、犯罪行為の原因を職員に負わせる発言 ・ストーキング、尾行等、職員へのプライバシー侵害行為 ・反論の余地を与えず一方的に非をなすりつける
脅迫・恫喝	・大声で暴言を吐く、威圧的な口調で話す ・「殴るぞ」、「痛い目に合わせる」、「どうなっても知らんからな」、「覚えておけよ」、「顔覚えてからな」、「夜道の一人歩き気をつけろよ」等の脅迫 ・ナイフ・拳銃等凶器の持ち込みや見せびらかし ・「殺すぞ」、「死ね」、「調子に乗るな」、「なめてんのか」などの恫喝 ・複数人で囲い込むような抗議行動（集団的圧力） ・SNS やマスコミへの暴露をほのめかす
SNS への投稿	・スマートフォン等での職員の写真・動画の無断撮影 ・SNS 上で職員を誹謗中傷する

拘束	・長時間(30分以上)にわたる対応の強要 ・長時間(30分以上)にわたる電話 ・不退去・居座り
繰り返し	・合理的理由のない複数回の電話、メール、来訪、自宅への呼び出し ・複数部署にまたがる複数回のクレーム ・同様の内容の質問・要求を執拗に繰り返す
過度な要求	・妥当性を欠く金銭や物品、書類作成の要求 ・妥当性を欠く謝罪の要求 ・土下座の要求 ・本来の内容を超えたサービスを要求 ・法律や座間社協規定に反する要求 ・制度上対応できないことへの要求
権威	・優位な立場にいることを利用した暴言 ・特別扱い(文書の交付や上位者による対応)の要求 ・苦情にみせかけた自己満足、権力誇示行為
揚げ足取り	・話をすり替えてクレームにつなげる ・揚げ足をとって執拗に責め立てる
その他	・「態度が気に入らない」など言いがかりをつける ・特定の職員を名指しして、処分等を求めるなど法人内処罰 ・人事への要求 ・関係のない話を延々とする

4. カスタマーハラスメントがあった場合の座間社協の対応



カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を打ち切り、以降の福祉サービスの提供をお断り（契約解除等を含む）することがございます。



カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、施設管理権限に基づき、該当者に対して直ちに退去を求めます。これに応じない場合は、座間市等の関係機関と連携の上、厳格な措置を講じます。

座間市福祉部地域福祉課地域連携係 046-252-7127



なお、暴力行為、脅迫行為、器物損壊行為、その他悪質な行為や犯罪行為があった場合には、即時に警察へ通報するとともに、弁護士等と連携し、民事・刑事の両面から法的措置を含め厳正に対応いたします。

座間警察署 046-256-0110(代表)



前述の該当行為は例示であり、これらに限られるものではありません。記載のない行為であっても、職員の安全確保や職務の適切な遂行を妨げる行為は、カスタマーハラスメントとみなします。

(参考:カスタマーハラスメントが抵触する法律)

カスタマーハラスメントに係る犯罪、違法行為がどのような法律に抵触するのか、関連する条文として、以下のようなものがあります。

【傷害罪】刑法 204 条:人の身体を傷害した者は、15 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処する。

【暴行罪】刑法 208 条: 暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかったときは、2 年以下の懲役若しくは 30 万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【脅迫罪】刑法 222 条:生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は 2 年以下の懲役又は 30 万円以下の罰金に処する。

【恐喝罪】刑法 249 条 1 項: 人を恐喝して財物を交付させた者は、10 年以下の懲役に処する。刑法 249 条 2 項: 前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様にする。

【未遂罪】刑法 250 条: この章の未遂は、罰する。

【強要罪】刑法 223 条:生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3 年以下の懲役に処する。

【名誉毀損罪】刑法 230 条:公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3 年以下の懲役若しくは禁固又は 50 万円以下の罰金に処する。

【侮辱罪】刑法 231 条: 事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又は過料に処する。

【信用毀損及び業務妨害】 刑法 233 条:虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務妨害した者は、3 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処する。

【威力業務妨害罪】刑法 234 条: 威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

【不退去罪】刑法 130 条:正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3 年以下の懲役又は 10 万円以下の罰金に処する。

その他、軽犯罪法においても、日常生活の道徳規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、カスタマーハラスメントに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より抜粋