社会福祉法人立川市社会福祉協議会における
カスタマーハラスメント対応基本方針（ポリシー）

社会福祉法人立川市社会福祉協議会（以下「本会」という）は、以下の方針に基づき、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）への適切な対応を図り、職員の安全と尊厳を守ることに努めます。

1. 定義

カスハラとは、本会サービス利用者等及び立川市総合福祉センター来館者（以下「利用者」という）からの社会通念を逸脱した不当な言動により、職員の就業環境を害する行為を指します。本方針におけるカスハラの定義は、厚生労働省作成「カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、要求内容の妥当性に照らして、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を対象とします。

具体例：
・暴言、脅迫、人格否定的な発言
・長時間にわたる拘束や執拗な要求
・身体的な暴力やわいせつ行為の要求
・SNS 等を通じた誹謗中傷　等

なお、本方針は、利用者からの正当な苦情、相談、意見表明、または支援を求める行為そのものを否定するものではありません。これらについては、引き続き誠実かつ丁寧に対応します。

2. 基本方針

本会は、労働契約法第 5 条に基づく安全配慮義務を踏まえ、職員が心身の安全を確保しながら就業できる環境の整備に努めます。また、利用者との適切な関係構築を目指し、誠実かつ公正な対応を行います。

3. 組織としての対応方針

・カスハラ事案の早期発見と迅速な対応を行います。
・必要に応じて、警察・弁護士等の外部機関と連携します。
・対応マニュアルを整備し、全職員に周知徹底します。
・カスハラに該当すると判断した場合には、組織として対応方針を決定し、職員個人に過度な対応負担が生じないよう配慮します。カスハラへの対応は、原則として組織として行い、職員個人に責任や対応を委ねることはありません。

４．対応の段階

カスハラへの対応は、行為の態様や程度に応じ、以下のように段階的に行います。
・当該行為が不適切である旨の説明および注意

・組織としての対応方針の明示
・改善が見られない場合の対応制限等の検討
・悪質な場合には、警察・弁護士等への相談または通報

５．職員の安全確保

職員が安心して業務に従事できるよう、物理的・心理的な安全確保に努めます。また、カスハラ事案発生後には、職員の精神的負担の軽減や必要なフォローアップを行います。

必要に応じて、複数名での対応、対応場所の変更、対応の一時中断または中止、管理職への引き継ぎ等を行い、職員の安全を最優先とします。

６．相談・報告体制

カスハラに関する相談・報告窓口を設置し、職員が安心して相談できる体制を整備します。
相談・報告を行った職員が、不利益な取扱いを受けることはありません。相談・報告は、上司、管理職、または所定の相談窓口を通じて行うことができます。

7. 再発防止と教育

カスハラの再発防止のため、定期的な研修や啓発活動を実施します。

8. サービス提供等に関する対応

本会は、本方針に基づき、利用者との適切な関係を維持するため、必要に応じてサービス提供の中止または制限、関係機関への相談等の対応を行うことがあります。

なお、本会は、地域福祉の推進を担う機関として、利用者と職員双方の尊厳が守られる関係づくりを大切にします。

2026 年 5 月 1 日制定

社会福祉法人　立川市社会福祉協議会
会　長　　橋本　正明