

カスタマーハラスメント対応要綱

（趣旨）

第1条 この要綱は、豊中市社会福祉協議会（以下「社協」という。）における利用者、家族、地域住民、関係機関その他業務上関係を有する者からのカスタマーハラスメントに適切に対応し、職員の安全及び良好な就業環境を確保するとともに、適切な相談支援業務の継続を図るため、必要な事項を定める。

（定義）

第2条 この要綱において「カスタマーハラスメント」とは、利用者、家族、地域住民、取引先その他業務上関係を有する者による言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えた要求、暴言、威嚇、誹謗中傷その他の迷惑行為により、職員の就業環境が害されるものをいう。

2 カスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。

- （1）暴言、侮辱、人格否定、差別的言動
- （2）威迫、脅迫、恫喝又は威圧的言動
- （3）長時間にわたる拘束、執拗な電話又は繰り返しの要求
- （4）土下座その他過度な謝罪要求
- （5）社会通念上相当な範囲を超える対応要求
- （6）SNS、インターネット等による誹謗中傷
- （7）職員個人へのつきまとい、私的接触要求又はストーカー行為
- （8）性的な言動、性的関心に基づく言動、交際要求、身体への不必要な接触その他職員に不快感を与える行為
- （9）暴力行為又は物品等の破壊行為
- （10）正当な理由なく第三者を介した繰り返しの苦情申立て、圧力又は要求により、業務遂行に支障を及ぼす行為
- （11）その他職員の就業環境を害する行為

3 前2項における職員とは、社協に雇用される職員、派遣職員その他社協の業務に従事する者をいう。

4 職場とは、勤務地のみならず、訪問先、出張先その他職員が業務を遂行する全ての場所をいう。

（所属長の責務）

第3条 所属長は、カスタマーハラスメントに関して苦情又は相談があったときは、職員の安全及び良好な就業環境を確保すべき監督者として、迅速かつ適切に対応しなければならない。

（対応措置）

第4条 所属長は、カスタマーハラスメントが認められる場合又はそのおそれがある場合は、総務課と協議のうえ、次に掲げる措置を講ずることができる。

- （1）組織的対応への切替
- （2）複数職員による対応
- （3）電話又は面談対応の制限

- (4) 訪問方法の変更又は訪問の中止
- (5) 担当職員の変更
- (6) 文書による対応への変更
- (7) 警察、弁護士その他関係機関との連携
- (8) その他必要な措置（対応の中止等）

第5条 社協は、暴力、脅迫、威嚇その他著しい迷惑行為が継続し、職員の安全確保又は業務継続に重大な支障があると認める場合は、対応を中止し、又は制限することができる。

2 前項の場合において、社協は必要に応じて警察その他関係機関へ相談又は通報を行うものとする。

（職員の安全確保）

第6条 社協は、カスタマーハラスメントにより職員の安全又は心身の健康が害されるおそれがある場合は、勤務体制の見直し、複数対応その他必要な措置を講じるものとする。

（不利益取扱いの禁止）

第7条 職員等は、カスタマーハラスメントに関する相談若しくは報告を行ったこと又は当該行為に対し正当な対応を行ったことを理由として、不利益な取扱いを受けることはない。

（秘密保持）

第8条 相談又は対応に関与した者は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

附則

この要綱は、令和8年7月1日から施行する。

ご利用の皆さまへ

安心してご相談いただける環境を 皆さまとともに守ります

支えあい
思いやりの心で
よりよい地域へ

豊中市社会福祉協議会は、皆さまの暮らしや福祉に関するご相談に誠実に対応します。

職員の安全と良好な相談環境を確保し、適切な相談支援を継続するため、皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。



⚠ 次の行為はおやめください



① 暴言・侮辱・人格否定
差別的言動



② 威圧・脅迫・恫喝
威圧的言動



③ 長時間の拘束・執拗な電話
繰り返しの要求



④ 土下座の要求などの
不当な要求



⑤ 社会通念上相当な範囲を
超える対応要求



⑥ SNS・ネットでの
誹謗中傷



⑦ 職員へのつきまとい・
私的接触要求・ストーカー行為



⑧ 性的な言動・交際要求・
不必要な身体接触等の
セクシュアルハラスメント行為



⑨ 正当な理由なく第三者を介して
繰り返し苦情申立てや圧力を
行う行為



これらの行為が確認された場合は、
相談・支援を中止または制限することがあります。
必要に応じて、警察・弁護士その他関係機関と連携します。



ご意見・ご相談には誠実に対応いたします

皆さまからのご意見やご要望は、よりよい福祉サービスにつながる大切なものです。
お気づきの点がございましたら、遠慮なく職員までお申し出ください。



社会福祉法人
豊中市社会福祉協議会

ポスター作成日

令和8年7月1日