

一般社団法人静岡県社会福祉士会

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本理念

一般社団法人静岡県社会福祉士会（以下「本会」という。）は、社会福祉の援助を必要とする静岡県民の生活と権利を擁護し、社会福祉に関する知識及び技術の県民への普及・啓発を行うとともに、社会福祉事業に携わる専門職員に対する技能の研鑽を行うことを目的とする専門職団体です。本会は、この目的の実現に向けて、県民、相談者、成年被後見人等及びその親族、研修受講者、第三者評価の受審事業所、静岡県及び市町、家庭裁判所、関係機関、会員等との信頼関係を大切にし、誰もが安心して相談し、必要な支援を受けることができる地域共生社会づくりに努めます。

本会は、事業や職員・役員・委員の対応に関する意見、要望、苦情、相談について、その内容を丁寧に確認し、必要な説明及び改善に努めます。福祉サービスや権利擁護に関する率直な御意見は、本会の事業の質を高めるものであり、本会はこれを歓迎します。

一方で、暴行、脅迫、暴言、威圧的な言動、不当な要求、長時間の拘束、執拗な連絡、無断撮影、SNS等による誹謗中傷など、社会通念上許容される範囲を超える言動は、職員等の人格及び尊厳を傷つけ、安全で働きやすい環境を害するものです。

本会は、権利擁護に関する相談、成年後見（権利擁護センターばあとなあ静岡）、静岡県及び市町からの受託事業、生涯研修制度をはじめとする研修事業、第三者評価事業、災害福祉支援活動など、県民生活に直結する事業を安定的に継続するため、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）に対して組織として毅然と対応します。

本方針は、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（昭和41年法律第132号）第33条及び「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」（令和8年厚生労働省告示第51号）並びに静岡県カスタマーハラスメント防止条例（静岡県条例第48号）の趣旨を踏まえて定めるものです。

2 本会の基本姿勢

- (1) カスハラを許容しません。
- (2) 職員等の安全と心身の健康を守ります。
- (3) 個人に対応を抱え込まず、組織として対応します。
- (4) 正当な意見、要望、苦情、相談には誠実に対応します。
- (5) 障害特性、認知症、疾病、生活困窮、孤立、家族介護負担等の背景に配慮しつつ、対応する者の尊厳を損なう言動には適切に対応します。
- (6) 特に悪質な行為については、警察、弁護士、静岡県その他の行政機関等と連携し、必要な措置を講じます。

- (7) 相談、報告又は事実確認への協力を行ったことを理由として、不利益な取扱いを行いません。
- (8) 消費者・利用者の権利、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供義務に留意し、正当な相談・苦情・申出とカスハラを混同しないよう対応します。
- (9) 職員等が、他の事業主が雇用する労働者その他の関係者に対してカスハラに該当する言動を行わないよう、研修等により周知します。
- (10) 静岡県カスタマーハラスメント防止条例の趣旨を踏まえ、顧客等の正当な権利にも配慮しつつ、就業者と顧客等が互いに尊重し合う関係の実現に努めます。

3 本方針が守る職員等の範囲

本方針において「職員等」とは、次に掲げる者をいいます。本方針は、これらの者の安全と就業環境を守るために適用します。

- (1) 本会が雇用する職員（事務局長、事務局職員その他の職員をいい、雇用形態を問わない。）
- (2) 本会の役員（理事及び監事）、顧問、相談役、支部長並びに委員会、センター及び部会の委員
- (3) 本会の事業として活動する会員（相談員、専門職アドバイザー、広域支援員、専門職チームの構成員、成年後見人候補者名簿登録者、第三者評価調査者、研修講師、実習指導者講習会等の指導者、災害派遣者その他これらに準ずる者）
- (4) 本会が業務を委託し、又は協力を依頼した者

4 対象となる相手方（顧客等）

本方針における「顧客等」とは、次の者をいいます。

- ・高齢者権利擁護相談、若年性認知症相談、障害者差別解消相談その他本会の相談窓口の相談者及びその家族、親族、支援者、代理人
- ・成年後見に関する相談者、成年被後見人等の本人、その親族、関係者
- ・研修、講習会、講座、セミナー、学会、イベントの受講者、参加者、申込者及びその所属事業所
- ・社会福祉士実習指導者講習会等の受講者、実習生及び養成校の関係者
- ・第三者評価の受審事業所及びその役職員、利用者、家族
- ・本会の会員、準会員、賛助会員及び入会申込者
- ・静岡県、市町、地域包括支援センター、家庭裁判所、教育委員会、学校その他の関係機関の職員
- ・委託元、受託先、取引先、会場施設の関係者
- ・災害福祉支援活動の派遣先における被災者、避難所関係者

- ・ 本会の事業に関して問合せ、申込み、交渉等を行う者
- ・ その他、本会の事業に関係を有する者

※ 会員が、社員総会における質問及び議決権の行使、退会、意見の表明その他定款に基づく正当な権利を行使することは、本方針というカスハラには当たりません。

5 職員等への周知

本会は、本方針を3に掲げる職員等に周知し、研修、理事会、委員会、支部長会議、事務局内の会議、ホームページ、電子メール等により、その内容を理解できるようにします。新たに委嘱し、又は採用した者に対しては、着任時に周知します。

6 県民・関係者等への周知

本会は、本方針をホームページ、事務局内の掲示、研修案内、受講要領、相談窓口案内、契約書、重要事項説明書等により、必要に応じて相談者、家族、県民、研修受講者、受審事業所、関係機関等へ周知します。

また、本会は、静岡県が設置するカスタマーハラスメントに関する相談窓口及び静岡労働局の相談窓口を、必要に応じて活用できるよう周知します。

7 推進体制

- (1) 本方針に基づく取組の主管は、事務局とします。
- (2) カスハラに関する相談体制の総括責任者は、事務局長とします。
- (3) 重大な事案又は組織的判断を要する事案については、会長及び副会長をもって構成する三役会において対応方針を決定し、理事会に報告します。
- (4) 特に悪質な事案については、会長に報告し、必要に応じて理事会に諮ります。
- (5) 事案の内容に応じ、綱紀委員会、権利擁護センターぱあとなあ静岡運営委員会、ぱあとなあ静岡業務監査委員会、評価事業委員会その他の既存の委員会と連携して対応します。
- (6) 事務局長が不在のとき、又は事務局長が当事者となる事案については、担当副会長（副会長のうち会長が指名する者をいう。以下同じ。）が総括責任者の職務を行います。

8 適用範囲

本方針は、本会が行うすべての事業及び活動（事務局、東部支部、中部支部、西部支部、各委員会、生涯研修センター、権利擁護センターぱあとなあ静岡における活動並びに派遣先、研修会場、訪問先及びオンライン上の活動を含む。）に適用します。

9 制定及び改廃

本方針の制定及び改廃は、定款第37条の規定に基づき、理事会の決議により行います。

附 則

この方針は、令和8年10月1日から施行する。