

カスタマーハラスメント防止規程

（目的）

第 1 条 本規程は、就業規則第 3 章に基づき、公益財団法人福岡 YWCA(以下「法人」という)の運営する各事業において、利用者、入所者、児童の保護者、その他関係者(以下「利用者等」という)による著しい迷惑行為(以下「カスタマーハラスメント」という)から職員の安全と心身の健康を守り、健全な就業環境および適切な福祉サービスの提供体制を確保することを目的とする。

（適用範囲）

第 2 条 本規程は、法人の運営するすべての事業所に勤務する正職員、契約職員、パートタイマー、アルバイト、および派遣職員等、法人において就業するすべての職員(以下「職員」という)に適用する。

（法人の基本方針）

第 3 条 法人は、利用者等からの意見や要望に対しては誠実に対応する。しかしながら、カスタマーハラスメントに対しては、職員の安全と尊厳を守るため、組織として毅然とした態度で臨み、平穏な事業運営を維持する。

（カスタマーハラスメントの定義）

第 4 条 本規程において「カスタマーハラスメント」とは、利用者等からの要求のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または妥当性があっても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(福祉・保育の専門的見地から看過できない不当な要求を含む)であって、職員の就業環境が害されるものをいう。

2. 前項にいう行為には、主として次の各号に掲げるものが含まれる。

- (1) 職員に対する暴言、大声、威嚇、強迫、尊大な態度
- (2) 職員個人への攻撃、人格否定、特定の職員の交代要求、謝罪の強要
- (3) 執拗な言動、長時間の拘束(長時間の電話、面談の引き伸ばし等)
- (4) 過剰な要求、義務のないサービスの強要(開館時間外の対応強制、不合理な返金・減免要求等)
- (5) 職員の就業環境を著しく阻害する言動(他のお客様・利用者への迷惑行為を含む)
- (6) インターネット、SNS 等への誹謗中傷および個人情報の書き込み

（相談窓口および報告体制）

第 5 条 カスタマーハラスメントに関する相談および苦情に対応するため、各事業所の責任者(総幹事、ホーム長等)を「現場相談窓口」とする。

2. 職員は、利用者等からカスタマーハラスメントを受け、またはその恐れがあると判断した場合は、速やかに現場相談窓口へ報告・相談するものとする。

3. 現場相談窓口は、報告を受けた事案が単独での解決が困難であると判断した場合、または事態が深刻化する恐れがある場合は、直ちに法人事務局、理事会等へ報告し、組織的な対応を要請しなければならない。

（事案発生時の対応手順）

第 6 条 職員および現場相談窓口は、カスタマーハラスメントが発生し、またはその恐れがある場合は、次の手順により組織的に対応しなければならない。

- (1) 一次対応と記録：職員は可能な限り複数名で対応し、速やかに現場相談窓口へ報告する。対応

時は、日時、相手方の言動、要求内容を詳細に記録(メモ、録音等)する。

- (2) 組織的警告：現場相談窓口は、利用者等の行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、法人の基本方針に基づき、複数名で毅然と注意・警告を行う。
- (3) 本部連携：警告後も是正されない場合、または暴力・脅迫等の緊急性が高い場合は、直ちに法人本部に報告し、対応を引き継ぐ。

(利用者等に対する措置)

第 7 条 法人は、前条の対応を行ってもなお利用者等の迷惑行為が継続する場合、職員の安全確保および他の利用者の利益を守るため、弁護士等の専門家と連携のうえ、利用契約の解除、退所・退去手続き、警察への通報、法的措置を含めた厳正な対応を行う。

2. 前項の措置を決定する最終的な権限は、法人の総幹事(または理事会)が有するものとする。

(相談者の保護および不利益取扱いの禁止)

第 8 条 法人は、カスタマーハラスメントに関する相談、報告、または対応を行った職員に対し、それを理由として不利益な取扱いをしてはならない。

2. 相談への対応にあたっては、関係者のプライバシーを保護し、秘密を厳守しなければならない。

(事後ケア)

第 9 条 法人は、カスタマーハラスメントの被害に遭った職員に対し、メンタルヘルスケアの実施、産業医・専門医への相談機会の提供など、必要な支援を行うものとする。

附則

本規程は、2026 年 10 月 1 日より施行する。
