社会福祉法人風の谷　カスタマーハラスメント及び
求職者に対するセクシャルハラスメント基本方針

カスタマーハラスメント基本方針

１、 基本理念

本法人は、利用者の皆様の尊厳を守り、地域社会に貢献することを目指し日々の障害福祉サービスを提供しております。

法人理念の追求は、利用者の皆様やご家族との信頼に基づく協力関係なくして実現できません。

法人職員が安心して働ける事により、質の高いサービスを提供でき、結果として利用者様の満足に繋がるものと考えております。

そのため、今般、本法人ではカスタマーハラスメントに対する組織としての方針を策定し、ホームページへ掲載します。

２、 対象となる行為

本法人におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）とは、労働施策総合推進法では「利用者等からの言動が、職員の業務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により就業環境が害されるもの（要旨）」と定義されており、本法人の職務特性等を考慮し、以下のとおり明示します。

なお、以下に記載のほか、状況事態に鑑み、これら以外にも該当する場合があります。

言動の内容が社会通念上、許容される範囲を超えるもの

性的な言動、職員のプライバシーにかかわる要求、契約にないサービスの強要、特定の職員への担当変更や排除の要求、制度や規約を無視した利益誘導の要求、契約金額の著しい減額の要求、サービス等の内容とかけ離れた不当な損害賠償要求

手段や態様が社会通念上、許容される範囲を超えるもの

① 身体的な攻撃、
　叩く、殴る、蹴る、掴む、物を投げ付ける等暴力行為

② 精神的な攻撃
　侮辱、誹謗中傷、無許可撮影、SNS 等への悪評投稿、理不尽な叱責
土下座強要、ジェンダーアイデンティティ等の機微情報無断開示

③ 威圧的な言動
　怒鳴る、暴言、威圧、反社会的な言動

④ 継続的、執拗な言動
　同様質問の執拗な繰返し、責め立て、電子メールの過剰送信

⑤ 拘束的な言動
　長時間の居座り、長時間の電話拘束、職員の拘束

３、 カスタマーハラスメントへの対応

カスハラ行為が発生した場合または発生する恐れがある場合、当法人では、以下の通り対応します。

組織的対応の徹底

職員個人に対応を委ねず、組織として一元的に対応します。

また、必要に応じ、行為者に対して懲戒その他の措置を講ずるものとします。

安全確保とケアの最優先

職員の心身の安全を第一に考え、必要に応じて、その場からの離脱や複数名での対応を行います。

サービス提供の停止・契約解除

悪質なカスハラ行為が継続反復される場合、または改善が見込めない場合には、サービス提供の拒否または契約を解除します。

（福祉サービス利用契約書記載事項「事業所からの契約解除」参照）

外部機関との連携

警察、弁護士、自治体、関係機関と速やかに連携し、刑事告訴や損害賠償請求を含めた法的措置を視野に入れた厳正な対処を行います。

４、 法人内における取り組み

職員が安心して働ける職場を維持するため、当法人は以下の体制整備を進めます。

相談窓口の設置（別紙「ハラスメント相談窓口のご案内」参照）

ハラスメントに関する相談窓口を設置し、速やかに事実関係の把握と適切な処理ができるよう対応を行います。

職員のメンタルケア・相談体制の充実

被害に遭った職員の心理的負担を軽減するため、専門医の斡旋や専門家と連携したメンタルケアを実践します。

不利益取扱いの禁止

カスハラ被害を報告・相談した職員に対し、一切の不利益な取扱いを行いません。

施行日　2026 年 10 月 1 日

社会福祉法人　風の谷
理事長 兵頭　徹

求職者等に対するセクシャルハラスメント基本方針

１、 求職者等

事業主の実施する労働者の採用に資する活動に参加する者や、業務実習を受ける者

２、 対象となる行為

男女雇用機会均等法では、求職者等が行う求職活動とは、職業の選択に資する活動を指し、採用面接、就職説明会、インターンシップ参加、業務実習、ＳＮＳ等のオンラインを介したものも含まれます。

求職者等に対するセクシャルハラスメントは同姓に対するものも該当しまた、性的志向やジェンダーアイデンティティにかかわらず、性的言動であればセクシャルハラスメントに該当します。

３、 法人内における取り組み

求職者等が安心して面接・選考に臨む事ができるよう、「求職活動等を行う皆さまへ」を掲載します。

施行日　2026 年 10 月 1 日

社会福祉法人　風の谷
理事長 兵頭　徹