カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人神奈川ゆめ社会福祉財団（以下「財団」という。）は、神奈川県内における社会福祉及び相互扶助に関する事業を行い、福祉の向上に寄与することを目的とする組織です。職員一人ひとりが安心して、いきいきと働ける職場は、目的実現に向けても不可欠な環境です。すべての支援対象者、申請者、保護者、関係機関、地域のみなさまに公正かつ適切に対応できるよう、この度、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

１．カスタマーハラスメントの定義と対象となる行為例

（１）定義

奨学生や申請者、保護者、関係機関、地域のみなさまからのご意見やご要望の中で、要求される手段や行動などが、社会通念上不相当なものであり、それにより役職員等の尊厳を不当に侵害したり、就業環境を悪化させるものと定義します。

（２）該当する行為（例示）

①身体的な攻撃・精神的な攻撃（暴力行為、大声や暴言、人格否定などの発言）
②威圧的な言動（土下座の強要、物をなげる、机をたたく、継続的で執拗な言動）
③拘束的な行動（長時間の拘束・電話、居座り、不退去、監禁）
④差別的・性的な言動（役職員等の身体や容姿に関する不適切な発言、性的要求）
⑤個人への攻撃（執拗な攻撃や、SNS 等での誹謗中傷）
⑥不当な理由や妥当性のない金銭の要求、過剰な謝罪の要求
⑦不合理、または過剰な支援・対応等の要求

２．カスタマーハラスメントへの対応について

（１）組織的な対応

財団は、担当者個人に責任や対応を抱え込ませず、複数の役職員等での応対や管理者への引き継ぎなど、組織として一体となって対応します。

（２）対応の中止・制限等

カスタマーハラスメント行為が確認された場合は、その後のご相談やご対応をお断りすることがあります。また、必要に応じて、弁護士や警察などの然るべき機関に相談の上、厳正に対応します。

３．役職員等の環境整備への取り組み

財団は、役職員等が安心して職務に専念できるよう、相談窓口の明確化や対応手順の整備、研修の実施、被害を受けた役職員等の心身のケアに取り組みます。

４．みなさまへのお願い

財団は、子どもたちの豊かな未来を応援するため、みなさまと互いに尊重し合える信頼関係を築きながら日々の業務を進めてまいります。役職員等が安心して誠実に対応できる環境づくりのため、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 11 月 5 日
公益財団法人神奈川ゆめ社会福祉財団