

社会福祉法人東金市社会福祉協議会
カスタマーハラスメントに関する行動指針

1. 目的

社会福祉法人東金市社会福祉協議会（以下「法人」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である法人と利用者であるご本人やご家族、並びに取引先の皆さま（以下「利用者等」という。）の協力関係が必須であると考えております。そして、法人と利用者等が互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことができれば、結果として利用者等の満足度向上及び課題解決につながるはずです。

この指針は、それらを実現するために利用者等にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的として作成いたしました。

2. カスタマーハラスメントについて

顧客や取引先からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）は、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

法人といたしましては、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えております。法的には、労働契約法第5条において「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

3. 対象となる行為

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの引き離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

(1) 利用者等による暴力・暴言

- ①個人に対する暴力・暴言・誹謗中傷（インターネット、SNS上でのものも含む）
- ②個人に対する威迫・脅迫
- ③個人の人格を否定する発言
- ④個人を侮辱する発言

(2) 利用者等による過剰または不合理な要求

- ①合理的理由のない謝罪、土下座等の要求
- ②法人職員に対する解雇等の法人内処罰の要求

- ③社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
- (3) 利用者等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
 - ①合理的理由のない長時間の拘束
 - ②合理的理由のない複数回の電話、メール、来訪、自宅等への呼び出し
 - ③合理的理由のない利用者宅、法人事務所以外の場所への呼び出し
- (4) 利用者等によるその他ハラスメント行為
 - ①利用者等によるプライバシー侵害行為
 - ②利用者等によるセクシュアルハラスメント
 - ③利用者等によるその他各種のハラスメント

4. カスタマーハラスメントへの法人としての対応

- (1) 法人内対応
 - ①カスタマーハラスメントの発生に備え、法人職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための研修を実施します。
 - ②カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
 - ③カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
 - ④カスタマーハラスメントの発生時の対応体制を構築します。
- (2) 法人外対応
 - ①カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
 - ②カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用契約やお取引等をお断り、または中止させていただくことがあります。

5. 利用者等に対するお願い

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおおり、職員の心身の安全を確保し利用者等と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、利用者等には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ①ハラスメント行為を行うまたは加担をしないこと
- ②他者に敬意をもって行動すること
- ③全ての法令を遵守すること

令和7年3月13日制定

利用者・相談者のみなさまへ

～カスタマーハラスメントに関する行動指針～

社会福祉法人東金市社会福祉協議会

東金市社会福祉協議会と利用者であるご本人やご家族、並びに取引先の皆さまと互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことができれば、結果として利用者等の満足度向上及び課題解決につながることを目指しています。

職員の心身の安全を確保し利用者等と職員の対等で良好な関係づくりに、ご理解とご協力をお願いいたします。

【カスタマーハラスメントとは】

利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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であって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

【6種のハラスメント】※労働施策総合推進法の定義

「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの引き離し」
「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」

※例示（これらに限られるものではありません。）

利用者等の要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・法人の提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、法人の提供するサービスの内容とは関係がない場合

要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・土下座の要求
- ・継続的(繰り返し)、執拗(しつこい)な言動
- ・拘束的(不退去、居座り、監禁)な行動
- ・性的な言動
- ・商品等の交換の要求
- ・金銭補償の要求