社会福祉法人藤枝市社会福祉協議会

# カスタマーハラスメントに対する行動指針

## 1　目的

社会福祉法人藤枝市社会福祉協議会（以下「法人」という。）は、定款に定める法人の目的を実現するために利用者及びそのご家族、活動する際の市民、各取引先等事業者（以下「関係者等」という。）との良好な関係を構築し、法人職員が安心して気持ちよく働ける環境を整えることがより良いサービス提供につながり、法人としての信頼を得るものであると考えています。

本指針は、このような環境を実現するために関係者等のご理解とご協力をお願いする目的で策定します。

## 2　カスタマーハラスメントについて

関係者等の皆様からの暴言や暴力、悪質なクレームなどの迷惑行為、厚生労働省の「働き方改革実行計画」を踏まえた「職場のパワーハラスメント対策についての検討会」の報告書においても、ハラスメント行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）として言及されています。

当法人としては、カスタマーハラスメントから職員を守り、すべての職員が安心して働ける環境を提供する責務があります。これは労働契約法第５条の規定による職員の心身の健康に配慮しなければならない「安全配慮義務」の一部をなすものです。

## 3　対象となる行為

労働施策総合推進法が定義するハラスメントの６類型（身体的攻撃、精神的攻撃、人間関係からの切り離し、過大な要求、過少な要求、個の侵害）に基づき、次の行為をカスタマーハラスメントの対象とします。なお、次の例に限らず、職員の心身に著しい負担をかける行為もカスタマーハラスメント対象となります。

ア　暴力・暴言・ストーカー行為

・暴力、暴言、誹謗中傷（インターネットやSNSを含む）
・威迫、脅迫
・ストーカー行為（電話やメッセージ送信を含む）
・人格を否定、侮辱する発言

イ　過剰又は不合理な要求

・理由のない謝罪要求
・職員の処分、解雇の要求
・社会通念上、相当程度を超えるサービス提供の要求

ウ　合理的範囲を超える時間的、場所的拘束

・正当な理由のない長時間の拘束（社会通念上、許容範囲を超える長時間の拘束は正当な理由の場合に含まれません）
・事業所以外の場所への不当な呼び出し

エ　その他のハラスメント行為

・職員のプライバシーの侵害

・その他、職員の心身に過度な負担を与える行為

## 4　カスタマーハラスメントへの対策

ア　対内の対応

・カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する正しい知識を得るための研修を実施します。また対応方法を促進します。

・相談窓口を設置します。

・被害にあった職員のケアを最優先に努めます。

イ　対外の対応

・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。

・顧客とのトラブル防止又は解決のため、内容を正確に把握する目的で、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音した内容については解決のために利用します。

・カスタマーハラスメントに発展する恐れ又はその疑いがある場合は、複数職員での対応や対応の打ち切り等職員を守るための必要な対応をします。

・カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて弁護士等外部専門家を交えながら解決を図ります。

・カスタマーハラスメントが行われた場合は、本会が提供するサービスや施設の利用等お断りさせていただくことがあります

・カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当又は不法な圧力である場合は、警察等関係機関と連携を図り対応します

## 5　関係者の皆様へのお願い

本指針は、勤務における職員の心身の安全を確保し、関係者の皆様と職員が良好な関係を築くために策定したものです。関係者の皆様には次の事項へのご協力をお願いします。

・ハラスメント行為に加担しないこと

・他者に敬意をもって行動すること

・すべての法令を遵守すること

多くの関係者等の皆様には、既にこれらを遵守していただいておりますが、本指針の制定を機にさらに良好な関係を築き、より良いサービス提供に努めてまいりますので、引き続きご理解ご協力をお願いします。

令和８年９月１日

社会福祉法人　藤枝市社会福祉協議会

会長　水野　明