

# カスタマーハラスメントに関する行動指針

令和7年3月31日  
社会福祉法人新座市社会福祉協議会

## 1 目的

社会福祉法人新座市社会福祉協議会（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その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とともに、ハラスメントに遭っている職員を1人にせず法人全体で対応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

法人は、カスタマーハラスメントを「顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が、社会通念上相当な範囲を超えた言動をとり、労働者の就業環境が害されること」と定義いたします。

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、すべ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」「人間関係からの切り離し」「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ありません。

### (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被害にあった職員のケアを最優先とすることに努めます。
- ② 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をさせていただくことがあります。
- ③ カスタマーハラスメントが継続する場合や、悪質なものを、刑罰法規に触れると判断できる場合等は、警察と連携して対処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こと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 すべての法令を遵守すること。