

カスタマーハラスメントに関する行動指針

令和8年9月25日制定

社会福祉法人 北栄町社会福祉協議会

1. 目的

社会福祉法人北栄町社会福祉協議会（以下「北栄町社協」）という）では、北栄町における社会福祉に関する活動の活性化により、地域福祉の推進を図ることを目的とし、「誰もが安心して暮らせる福祉の町づくり」の実現を目指しています。その実現のためには、職員が安心して気持ちよく業務に従事することが不可欠であり、町民のみなさま、福祉サービス利用者、その家族、関係機関、取引先（以下、「関係者のみなさま」という。）との相互の理解や信頼関係が必須であると考えております。

この指針は、事業を推進していくうえで、職員の働きやすい環境づくりについて、みなさまに御理解、御協力をいただきたい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

厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に北栄町社協ではカスタマーハラスメントを以下のとおり定義します。

「行為主体を問わず、北栄町社協職員に対する妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）及び態度により、職員の就業環境が害されるおそれがあるもの。」

北栄町社協といたしましては、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ございません。

《関係者のみなさまからの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等》

- ・職員個人に対する暴力・暴言、セクシャルハラスメント等

具体的行為

- ア 身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- イ 精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）
- ウ セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど）
- エ その他の行為・職員個人に対する誹謗中傷（インターネット、SNS 上でのものを含む）・職員個人に対する威迫、脅迫、職員個人の人格を否定する発言・職員個人を侮辱する発言

《関係者のみなさまからの過剰または不合理な要求》

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・北栄町社会福祉協議会職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
- ・合理的な理由のない長時間の拘束
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
- ・利用者やその家族等からのプライバシー侵害行為
- ・利用者やその家族等からの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知識及び対策方法を取得するための研修等を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を開設します。
- ・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。
- ・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ます。
- ・カスタマーハラスメントに関して、その内容を正確に把握するため、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、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用をお断り、または中止させていただく場合があります。
- ・関係の構築が困難な場合または悪質な行為であると判断した場合は、対応をお断りさせていただきます。また、事案によっては、外部の専門機関（警察、弁護士等）に相談のうえ、適切に対応いたします。

5. みなさまに対するお願い

上記「1.目的」及び「2. カスタマーハラスメントについて」に記載のあるとおり、職員の心身の安心、安全を確保し、みなさまとよりよい関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、みなさまには以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・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

今後とも町民のみなさまとともに地域福祉の推進に尽力していきたいと考えておりますので、引き続き御協力をお願いいたします。