

カスタマーハラスメントに対する基本指針

1. 目的

社会福祉法人伊賀市社会事業協会（以下「法人」という。）は、その理念および基本指針を実現するためには、事業者である法人とご利用者・保護者・ご家族・関係者・取引先等（以下「関係者の皆様」という。）との相互の信頼と協力関係が不可欠であると考えております。

法人と関係者の皆様が互いに尊重し合い、職員が安心して働くことができる環境を整えることは、質の高いサービス提供および課題解決に直結するものです。

本指針は、これらを実現するために、法人の取り組みを明確にするとともに、関係者の皆様にご理解とご協力をいただくことを目的として制定いたします。

2. カスタマーハラスメントについて

関係者の皆様からの暴言、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、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等においても示されているとおり、職員の尊厳を傷つけ、健全な職場環境を阻害する重大な行為です。

法人には、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任があります。法的には、労働契約法第5条に規定される安全配慮義務（「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。」）に基づき、職員の心身の健康と安全を確保する義務を負っております。

3. 対象となる行為

労働施策総合推進法等のハラスメント防止に関する指針を踏まえ、法人では主に以下のような行為をカスタマーハラスメントと定義します。なお、以下の記載は代表的な例示であり、これらに限られるものではありません。

《身体的・精神的な攻撃、威迫行為》

- ・ 個人に対する暴力、威迫、脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・ 個人に対するインターネットや SNS 等での誹謗中傷・プライバシー侵害
- ・ 個人に対するストーカー行為（頻繁な電話、メール、SNS 等のメッセージ送信を含む）

《過剰または不合理的・不当な要求》

- ・ 合理的理由のない謝罪の要求（土下座の強要等を含む）

- ・ 法人職員に対する解雇や処分等の不当な要求
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える過剰なサービス提供の要求

《合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・ 合理的理由のない長時間の拘束（不当な長電話、居座り等）
- ・ 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

《その他各種ハラスメント行為》

- ・ 関係者の皆様によるセクシュアルハラスメント
- ・ その他、職員の心身に苦痛を与え、職場環境を悪化させる一切のハラスメント行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

《法人内における対応》

- （１） カスタマーハラスメントの発生に備え、職員に対する研修・啓発を実施し、知識および適切な対処法の習得を図ります。
- （２） カスタマーハラスメントに関する相談窓口（ハラスメント相談窓口やハラスメント対応委員会等）を設置し、迅速かつ適切な対応を行ないます。
- （３） 被害を受けた職員の心身のケアおよび安全確保を最優先に対応します。
- （４） カスタマーハラスメント発生時の組織的な対応体制（フローチャート等）を整備・強化します。

《法人外（関係者の皆様）に対する対応》

- （１） カスタマーハラスメントに対しては屈することなく、合理的かつ理性的な対話を通じた解決を目指し、良好な関係の維持・構築に努めます。
- （２） カスタマーハラスメントへの対応にあたっては、事実関係を正確に把握するため、電話通話や協議内容を録音・記録させていただく場合があります。なお、取得した記録は当該問題の解決および防犯・適切な運用の目的にのみ使用いたします。
- （３） 悪質な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の外部専門家や関係機関と連携し、厳正に対処します。
- （４） カスタマーハラスメント行為により信頼関係が著しく損なわれ、適切なサービス提供や取引の継続が困難と判断される場合は、サービスの提供拒絶、利用契約の解除、またはお取引の停止等の措置をとることがあります。
- （５） 行為が反社会的勢力による不当な要求や悪質な不法行為と認められる場合は、断固とした態度で臨み、警察等の関係機関と連携して対処します。

5. 関係者の皆様へのお願い

法人は、職員の安全確保と関係者の皆様との対等で良好な関係構築を目指し、本指針を定めております。以下の点につきましてご理解とご協力をお願い申し上げます。

- ・ ハラスメント行為を行わないこと
- ・ 他者に対して敬意をもって接すること
- ・ 関係法令や社会通念・ルールを遵守すること

多くの関係者の皆様には、日頃より適切なご理解とご協力をいただいておりますことに深く感謝申し上げます。今後とも、職員とのより良い関係を築くことで、質の高い福祉サービスの提供に努めてまいりますので、何卒ご協力のほどお願い申し上げます。

令和8年10月1日

社会福祉法人 伊賀市社会事業協会