

カスタマー・ハラスメントに対する行動指針

令和8年1月1日
社会福祉法人大村市社会福祉協議会

1 目的

社会福祉法人大村市社会福祉協議会（以下「本会」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である本会と利用者である本人やその家族並びに関係者の皆様（以下「利用者等」と）との良好な協力関係を構築しながら働く職員の就労環境を向上させることが必要です。そして、本会と利用者等が互いに信頼関係を構築することができれば、結果として利用者等に対し継続的に質の高いサービスを提供することが可能になり満足度向上及び課題解決につながるものと考えます。

カスタマー・ハラスメントに該当する行為に対しては、利用者等の置かれている環境や特性などができる限りの配慮を行ったうえで毅然と対応し、職員一人ひとりを守ることが必要と考え、その対応策の包括的な方向性を示すため「カスタマー・ハラスメントに対する行動指針」を策定します。

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」に基づき、カスタマー・ハラスメントを「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」と定義します。

本会はカスタマー・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います。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

カスタマー・ハラスメントの内容は、下記について想定しています。なお、記載内容はあくまでも例示であり、例示以外でもカスタマー・ハラスメントと認める場合があります。

(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本会職員に対する解雇等の本会内処罰の要求
 - 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、本会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・ハラスメントへの本会としての対応

- (1) 本会内対応
 - ①カスタマー・ハラスメントへの適切な対応ができるよう対応方法や手順など必要な知識について、職員への教育を行う。
 - ②カスタマー・ハラスメントから職員を守るため、発生時に迅速かつ適切な判断・対応がとれる体制を構築する。
 - ③カスタマー・ハラスメントを受けた職員の精神面にも配慮し、アフターケアの体制を整備する。

- (2) 本会外対応
 - 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る。
 - ②カスタマー・ハラスメントが行われた場合は、要求行為に対する応対、利用契約や取引等を断り、または中止する。
 - ③カスタマー・ハラスメントが継続する場合や本会が悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、適切に対処する。

(参考:カスタマーハラスメントが抵触する法律)

カスタマーハラスメントに係る犯罪、違法行為がどのような法律に抵触するのか、関連する条文として、以下のようなものがあります。

【傷害罪】刑法204条:人の身体を傷害した者は、15年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

【暴行罪】刑法208条:暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかったときは、2年以下の懲役若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【脅迫罪】刑法222条:生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2年以下の懲役又は30万円以下の罰金に処する。

【恐喝罪】刑法249条1項:人を恐喝して財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。
刑法249条2項:前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様にする。

【未遂罪】刑法250条:この章の未遂は、罰する。

【強要罪】刑法223条:生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3年以下の懲役に処する。

【名誉毀損罪】刑法230条:公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3年以下の懲役若しくは禁固又は50万円以下の罰金に処する。

【侮辱罪】刑法231条:事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又は過料に処する。

【信用毀損及び業務妨害】刑法233条:虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の懲役または50万円以下の罰金に処する。

【威力業務妨害罪】刑法234条:威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

【不退去罪】刑法130条:正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3年以下の懲役又は10万円以下の罰金に処する。

その他、軽犯罪法においても、日常生活の道德規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、カスタマーハラスメントに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。