社会福祉法人三木町社会福祉協議会カスタマーハラスメント対策に関する規程

（目的）

第１条　この規程は、社会福祉法人三木町社会福祉協議会（以下「本会」という。）に勤務する全ての職員の就業規則及び労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和 41 年法律第 132 号）（以下「労働施策推進法」という。）に基づき、カスタマーハラスメントを防止し、職員の安全及び就業環境の確保のために本会の全職員（派遣労働者も含む。）が遵守するべき事項を定める。

（定義）

第２条　カスタマーハラスメントとは、職場において行われる顧客、利用者、近隣住民、取引先の従業員等（以下「顧客等」という。）の言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されるものをいう。

２　前項の要件を満たす行為の例は、次の各号に掲げるものとし、対面で行われるもののほか、電話、SNS 等のインターネット上で行われるものを含む。

（１）商品・サービス等と全く関係のない要求又はそもそも理由がない要求

（２）契約等により想定しているサービスを著しく超える要求

（３）対応が著しく困難な又は不可能な要求

（４）不当な損害賠償要求

（５）身体的な攻撃（暴行、傷害等）

（６）精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

（７）威圧的な言動

（８）継続的、執拗な言動

（９）拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

（10）その他、職員の就業意欲を低下させる行為等

３　第１項の職場とは、就業場所のみならず、職員が業務を遂行する全ての場所をいい、また、就業時間内に限らず、職場の延長とみなされる就業時間外の時間を含む。

（組織対応）

第３条　本会は、顧客等からカスタマーハラスメントに該当する行為が行われた場合は、担当職員個人に対応を委ねることなく、組織として毅然とした態度で対応する

ものとする。

（職員の保護）

第４条　管理職、事業管理者、施設長その他所属長（以下「管理職等」という。）は、職場において顧客等によるカスタマーハラスメントが発生し、又は発生する恐れがあることを知ったときは、直ちに事態の把握及び被害を受けた職員の保護その他適切な措置を講じなければならない。

２　管理職等は、顧客等によるカスタマーハラスメントから職員を保護し、その安全及び就業環境を確保するため、事案の態様や状況に応じて以下の基本的な対処措置を講じるものとする。

（１）複数名による対応への切り替え又は担当者の変更

（２）個人情報の保護に関する法律等を遵守した上での顧客等とのやり取りの録音又は録画

（３）一定時間の経過に伴う面談、電話若しくは相談対応の中断又は退去の要請

（４）その他、カスタマーハラスメントに対応するために必要な措置

３　管理職等は、前項の措置にもかかわらず、職員に対し過度な要求を繰り返すなど、特に悪質と認められるカスタマーハラスメントが行われた場合は、以下の措置を講じるものとする。

（１）施設等への出入り禁止

（２）法令等の制限内における本会のサービス若しくは支援の提供の中断又は停止

（３）行為者に対する警告文の発出、仮処分命令の申立て等の法的手続及び弁護士等の専門家への相談

（４）暴行、傷害、脅迫等の犯罪に該当し得る言動に対する警察等の関係機関への通報及び相談

（５）その他、特に悪質なカスタマーハラスメントに対応するために必要な措置

（相談及び苦情への対応）

第５条　本会は、職員が安心して相談できるよう、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設ける。

２　前項に定める相談窓口は本会本部に設けることとし、その責任者は事務局長とする。

３　事務局長は、相談窓口にカスタマーハラスメントに関する相談に対応する担当者（以下「窓口担当者」という。）を置くこととし、窓口担当者に対し必要な研修を行うとともに、人事異動等による変更の都度、その変更内容を周知する。

４　カスタマーハラスメントの被害者に限らず、全ての職員はカスタマーハラスメントによる就業環境の悪化や被害に関する相談及び苦情を窓口担当者に申し出る

ことができる。

5　窓口担当者は事実確認の後、相談者からの相談内容を事務局長へ報告する。事務局長は、相談者のプライバシーに配慮した上で、この報告に基づき、必要に応じて被害者、上司その後の関係職員等から事実関係を確認する。

6　前項の聴取を求められた職員は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。

7　事務局長は、問題解決のための措置として、被害者のメンタルヘルスケア、配置転換、担当変更並びに顧客等に対する組織的対応（法的手続き等）など、被害者の就業環境を改善・保護するために必要な措置を講じるものとする。

8　相談及び苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシーを保護するとともに、相談をしたこと又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いを行ってはならない。

（禁止行為）

第６条　全ての職員は、カスタマーハラスメントに関する理解を深め、自らが行為者となって、本会と契約関係にある事業者、他の事業主が雇用する労働者及び顧客等に対し、社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求又は言動を行ってはならない。

（懲戒）

第７条　職員がその職務において、前条に該当する行為を行った場合、本会職員の就業規則に基づき処分する。

2　前項に定める処分を行うに当たっては、次の要素を総合的に判断し、処分内容を決定する。

（１）行為の具体的態様（時間・場所・内容・程度）

（２）当事者同士の関係

（３）被害者の対応、心情等

（再発防止の義務）

第８条　事務局長は、カスタマーハラスメント事案が生じた時は、本規程に基づく対策の周知の再徹底及び研修の実施、事案発生の原因の分析と再発防止等、適切な再発防止策を講じなければならない。

附　則

この規程は、令和８年 10 月 26 日から施行し、令和８年 10 月１日から適用する。