

# 社会福祉法人御代田町社会福祉協議会職場におけるカスタマーハラスマント対策要綱

## (目的)

第1条 この社会福祉法人御代田町社会福祉協議会（以下「法人」という。）職場におけるカスタマーハラスマント対策要綱（以下「要綱」という。）は、厚生労働省が策定した職場におけるカスタマーハラスマントに関する雇用管理上講ずべき措置等に関する指針及び法人のハラスマント防止対策に関する基本方針（以下「基本方針」という。）に基づき、法人が、職場において行われる利用者等からのカスタマーハラスマントに対し組織的に対処することにより、職員の就業環境の保護及び過度な負担の軽減を図るとともに、事務事業の円滑かつ公正な執行の確保を図ることを目的とする。

## (対象)

第2条 この要綱は、法人の就業規則第2条に定める職員（以下「職員」という。）に対して適用する。

## (定義)

第3条 この要綱において「カスタマーハラスマント」とは、職場において行われる利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであって、当該手段・態様により職員の就業環境等が害されるものをいう。

- 2 この要綱において、「利用者等」とは、事業所の利用者、その利用者の家族、顧客、取引の相手方、施設の近隣住民、その他法人が行う事業に関係を有する者をいう。
- 3 この要綱において「職場」とは、法人が雇用する職員が業務を遂行する場所をいい、職員が通常就業している場所以外であっても、その職員が法人の業務を遂行する場所を含むものとする。

## (会長、事務局長、係長及び管理者の責務)

第4条 会長、事務局長、係長及び管理者は、自らカスタマーハラスマントに起因する問題に対する関心と理解を深めるとともに、その所管する職員に対してカスタマーハラスマントに関する研修の実施その他適切な指導監督を行わなければならない。

- 2 会長、事務局長、係長及び管理者は、カスタマーハラスマントが発生したとき又は発生のおそれがあるときは、組織として対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に職員の救済を図らなければならない。

## (職員の基本姿勢)

第5条 職員は、自らカスタマーハラスマントに起因する問題に対する関心と理解を深めるとともに、前条に定める取組みに協力するよう努めなければならない。

- 2 職員は、業務の遂行に当たり、何人に対しても法令順守の姿勢を堅持するとともに、当該職員の所管する事務事業について利用者等に十分に説明し、理解を得るために努力するものとする。

## (カスタマーハラスマントに関する報告)

第6条 職員は、カスタマーハラスマントが発生したとき又は発生するおそれがあるとき

は、係長、管理者及び事務局長を経由し、速やかに会長へ報告するものとする。

2 係長及び管理者は、前項の規定により報告を受けた事案のうち、次の各号のいずれかに該当するものについて報告書（別記様式）を作成し、事務局長を経由し会長へ送付するものとする。ただし、緊急その他やむを得ない理由があるときは、報告書に代えて口頭その他適切な方法により報告することができる。

- (1) 警察に通報する必要がある事案
  - (2) 弁護士に相談する必要がある事案
  - (3) カスタマーハラスメントが繰り返されるおそれがあると認められる事案
  - (4) その他報告することが適当であると認められる事案
- （カスタマーハラスメントに対する対処）

第7条 係長及び管理者は、前条第1項の規定による報告を受けたときは、事務局長と協議のうえ、当該報告に係る事案を担当する職員を孤立させることができないよう組織的に対処し、カスタマーハラスメントによる被害を防止するために必要な措置を講じ、会長に報告した上で関係機関と調整し、適切に対処するものとする。

2 会長、事務局長、係長及び管理者は、前項により講じた対処の内容等を全職員に周知して再発防止を図るとともに、法人側の問題点が把握された場合には、その改善を図るものとする。

3 会長、事務局長、係長及び管理者は、職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、基本方針及び第1項の対処の内容を周知・啓発するための研修等を改めて実施するものとする。

（補足）

第8条 この要綱に定めるもののほか、カスタマーハラスメントに関し必要な事項は、別に定める。

## 附 則

この要綱は、令和8年4月1日から施行する。

別記様式（第6条関係）

## カスタマーハラスメントに関する報告書

(係長・管理者・事務局長経由)

年　月　日

社会福祉法人御代田町社会福祉協議会  
会長 様

所 属：

職員氏名：

次のとおり報告します。

件 名						
発生日時	年　月　日 ( ) 時　分 ~ 時　分					
発生場所						
事案区分	<input type="checkbox"/> 時間拘束型 <input type="checkbox"/> リピート型 <input type="checkbox"/> 暴言型 <input type="checkbox"/> 暴力型 <input type="checkbox"/> 威嚇・脅迫型 <input type="checkbox"/> 権威型 <input type="checkbox"/> 職場外拘束型 <input type="checkbox"/> SNS/インターネットでの誹謗中傷型 <input type="checkbox"/> セクハラ型					
相手方	住 所					
	氏 名					
	電話番号					
事案の概要						
対処状況						

### 【確認欄】

会長	副会長	常務	局長	次長	係長・管理者