

社会福祉法人神奈川県総合リハビリテーション事業団の
職場におけるカスタマーハラスメントの防止に関する指針

(目的)

- 1 この指針は、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の趣旨に基づき、カスタマーハラスメントのない職場づくりを進めるため必要な事項を定める。

(用語)

- 2 この指針において、次の用語の意義は当該各号に定めるところによる。
 - (1) 職場におけるカスタマーハラスメント 職場において行われる次に掲げるすべてを満たすものをいう。(電話やSNS等のインターネット上において行われるものを含む。)
 - ア 顧客、取引の相手方、施設の利用者、その他事業団の行う事業に関係を有する者（以下「利用者等」という。）の言動であること。
 - イ 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言動であること。
 - ウ 当該職員の就業環境が害されたため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、当該職員が職務遂行をする上で看過できない程度の支障が生じる言動であること。
 - (2) 職場 職員が業務を遂行する場所をいい、当該職員が通常勤務している職場以外の場所であっても、当該職員が業務を遂行する場所については「職場」に含まれる。また、正規の勤務時間外であっても実質上職務の延長と見なされる場合は、その場所も含まれるものとする。

(職員の責務)

- 3 職員は、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業団の講ずる措置に協力するよう努めなければならない。(社会通念上許容される範囲を超えた言動等)
- 4 社会通念に照らし、当該利用者等の言動の内容が契約内容等からして、相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でない次の各号に掲げる言動等をいう。
 - (1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ア そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求をすること。
 - イ 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をすること。
 - ウ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - カ 不当な損害賠償要求
 - (2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ウ 威圧的な言動
 - エ 継続的、執拗な言動
 - オ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- 5 所属長は、所属職員がカスタマーハラスメントを受けている事実を認めながら、これを黙認する行為をしてはならない。

(懲戒)

- 6 理事長は、職員が事業団外の労働者等に対して第4項に規定する言動等を行った事実が認められた

場合、または所属長に前項に規定する行為に該当する事実が認められた場合は、就業規程第 43 条の規定に基づき懲戒処分を行うことができる。

(周知・啓発等)

- 7 所属長は、所属職員に対し、職場会議及び職場研修等の適切な方法により職場におけるカスタマーハラスメント防止について周知・啓発を行い、カスタマーハラスメントのない職場づくりに努めなければならない。

(相談・苦情への対応)

- 8 所属長は、職員から職場におけるカスタマーハラスメント防止に関し相談・苦情があった場合は、迅速かつ公正な事実確認を行うとともに、当該職員に対して必要に応じた措置を行い、良好な職場環境の回復に努めなければならない。
- 9 職場におけるカスタマーハラスメントの未然防止及び発生後の迅速かつ適切な対応を図るため、事務局総務課及び各所属においては、職員から職場におけるカスタマーハラスメント防止に関する相談・苦情を受け付け、相談内容に関する事実確認のための必要な措置、問題解決のための適切な助言及び必要な協議、調整を行うものとする。

(相談窓口の設置)

- 10 理事長は、職員からのカスタマーハラスメントの相談を受けるため、事業団内部及び事業団外部に相談窓口を設置するものとする。

(プライバシー保護及び不利益な取扱いの禁止)

- 11 職場におけるカスタマーハラスメントの防止に携わる職員は、職場におけるカスタマーハラスメントに関して職員の情報が当該職員のプライバシーに属するものであることから、その保護に特に留意しなければならない。
- 12 職場におけるカスタマーハラスメントの防止に携わる職員は、職場におけるカスタマーハラスメントに関して、職員が相談若しくは苦情を申し出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、当該職員にとって不利益な取扱いをしてはならない。

(当該職員以外の職員からの相談・苦情への対応)

- 13 当該職員以外の職員からの職場におけるカスタマーハラスメントに関する相談・苦情への対応については、前記 8 から 12 に準じて取り扱うものとする。

(事務局長の職務)

- 14 事務局長は、職員に対して、適切な広報、研修等により周知・啓発を行う等、この指針の目的を達成するため必要な措置を講ずるものとする。
- 15 事務局長は、事業団の職員が事業団外の労働者等からカスタマーハラスメントを受けた場合もしくは、事業団の職員が事業団外の労働者等にカスタマーハラスメントを行った場合は、必要に応じて事業団外の事業主への事実関係の確認や再発防止への協力を求めるものとする。

(その他)

- 16 この指針に定めるもののほか、職場におけるカスタマーハラスメントの防止に関し必要な事項は事務局長が別に定める。

この指針は、令和 8 年 10 月 1 日から施行する。