

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人隠岐の島町社会福祉協議会（以下「本会」という。）では、隠岐の島町における社会福祉活動の活性化及び地域福祉の推進を図ることを目的とし、基本理念である「みんなが笑顔 支えあいのまちづくり」の実現を目指しています。その実現のためには、職員が安心して生き活きと業務に従事することが不可欠であり、町民の皆様や関係機関、取引先の皆様との相互の理解や信頼、協力関係が必須であると考えております。

この指針は、事業を推進していくうえで職員の働きやすい環境づくりについて、皆様にご理解・ご協力をいただきたいことをお伝えすることを目的として作成させていただきました。

【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」の記載を参考に本会ではカスタマーハラスメントを以下のとおり定義します。

「行為主体を問わず、本会職員に対する妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）及び態度により、職員の就業環境が害されるおそれがあるもの。」

本会といたしましては、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ります。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。

【対象となる行為】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・継続的な（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動
- ・威圧的な言動及び態度
- ・差別的な言動及び態度
- ・性的な言動及び態度
- ・職員個人への攻撃

【カスタマーハラスメントへの対応】

・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、関係の構築に努めます。

・関係の構築が困難な場合又は悪質な行為であると判断した場合は、対応をお断りさせていただきます。また、事案によっては外部の専門機関（警察、弁護士等）に相談のうえ、適切に対処いたします。

【皆様に対するお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、皆様と職員が対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、皆様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意をもって行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

今後も町民の皆様とともに地域福祉の推進に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きのご協力をお願いいたします。

この指針は、令和8年4月1日より施行する。