

## 新潟県中東福祉事務組合 カスタマーハラスメントに対する行動指針

### 1 目 的

新潟県中東福祉事務組合（以下「組合」という。）は、組合の理念や基本方針の実現にあたり、利用者様やご家族、代理人、取引先の皆様（以下「関係者の皆様」という。）との信頼関係、協力関係が必須であると認識しております。関係者の皆様と組合が相互に信頼し、職員が安心して働ける環境が整うことで、サービスの質が一層高まり、ひいては関係者の皆様の満足度向上につながるものと考えております。

本指針は、このような環境を実現するため、関係者の皆様にもカスタマーハラスメントの防止へのご理解とご協力をお願いする目的として定めるものです。

### 2 カスタマーハラスメントについて

関係者の皆様からの暴言や暴力、悪質なクレームなどの迷惑行為は、令和7年6月に成立した改正労働施策総合推進法（以下「改正法」という。）第33条が定める「職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者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」に該当するカスタマーハラスメントとなります。

### 3 組合の義務

組合は、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が安心して快適に働ける環境を提供する義務があると考えています。

また、改正法第33条により、組合にはカスタマーハラスメントを抑止するための措置を講じることが義務付けられています。

### 4 対象となる行為

組合では、カスタマーハラスメントを「関係者の皆様から職員に対して行われる迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下の行為を指しますが、これらに限られるものではありません。

#### （1）暴力・暴言

- ・暴力、暴言、誹謗中傷（インターネットやSNSを含む）
- ・威迫、脅迫、大声で話す行為
- ・人格を否定する発言
- ・差別的な発言
- ・侮辱する発言

- (2) 過剰または不合理な要求
  - ・合理的理由のない謝罪要求
  - ・土下座の要求
  - ・職員の解雇等の処罰の要求
  - ・社会通念上、相当程度を超えるサービス提供の要求
- (3) 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
  - ・正当な理由のない長時間の拘束
  - ・事業所以外の場所への不当な呼び出し
- (4) その他のハラスメント行為
  - ・職員のプライバシー侵害
  - ・職員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント
  - ・ストーカー行為（電話やメッセージ送信を含む）
  - ・その他、職員の心身に過度な負担を与える行為

## 5 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 組合内の対応
  - ・カスタマーハラスメントに備え、職員向けに研修を実施し、対応方法の習得を促します。
  - ・職員相談窓口の設置と周知をします。
  - ・発生時の対応体制を構築します。
  - ・被害を受けた職員のケアを最優先に対応します。
- (2) 組合外の対応
  - ・カスタマーハラスメントに当たり得る行為に対しては、該当行為をおやめいただくようお願いさせていただきます。もしおやめいただけない場合は、その後の対応やサービスの提供等を一時的にお断りし、お引き取りいただきます。
  - ・法令に違反すると思われる行為があった場合は、警察に通報させていただきます。
  - ・行為の状況や内容を正確に把握するため、電話や会話の録音を行う場合があります。
  - ・カスタマーハラスメントが認められた場合、お取引の中止や契約解除を行うこともあります。
  - ・反社会的勢力による不当な圧力などに対しては、警察や弁護士等の関係機関と連携し、断固たる対応を行います。

## 6 関係者の皆様へのお願い

本指針は、職員の安全を確保し、関係者の皆様と職員が対等で良好な関係を築くために制定しました。関係者の皆様には、以下の点をお願いします。

- ・カスタマーハラスメントに当たり得る行為をしないこと
- ・法令を遵守すること

多くの関係者の皆様には、すでにこれらを遵守いただいておりますが、本指針を機に、さらに良好な関係を築き、より質の高いサービスの提供に努めてまいりたいと考えておりますので、今後ともご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年9月18日  
新潟県中東福祉事務組合