

# カスタマーハラスメントの防止に関する行動指針

令和8年4月21日  
社会福祉法人熊谷市社会福祉協議会

## 1 目的

社会福祉法人熊谷市社会福祉協議会（以下「熊谷市社協」という。）では、熊谷市における地域福祉の推進を図ることを目的とし、理念である「一人ひとりがいきいきと安心して暮らせる福祉のまち」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生きと業務に従事することが不可欠であり、市民の皆様や関係機関の皆様との相互理解や信頼、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、市民や関係機関等の皆様にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えするとともに、ハラスメントに遭っている職員を1人にせず、法人全体で対応することを目的として作成いたしました。

## 2 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」を参考に熊谷市社協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、熊谷市社協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。」

熊谷市社協といたしましては、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ると考えております。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。」と規定されているとおり、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。

## 3 対象となる行為

カスタマーハラスメントの内容は下記の例示のとおりですが、記載内容はあくまでも例示であり、例示以外でもカスタマーハラスメントと認める場合があります。

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）  
※インターネット、SNS上でのものも含む
- ・ 土下座の要求
- ・ 威圧的な言動及び態度

- ・ 継続的（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 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

#### 4 カスタマーハラスメントへの熊谷市社協としての対応

- ・ カスタマーハラスメントへの適切な対応ができるよう必要な知識について、職員に研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントから職員を守るため、事務局総務係を窓口とし、発生時に迅速かつ適切な判断対応がとれる体制を構築します。
- ・ カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先とすることに努めます。
- ・ 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、より良い関係の構築に努めます。
- ・ カスタマーハラスメントが行われた場合は、要求行為に対する応対、利用契約やお取引等をお断りまたは中止させていただくことがあります。
- ・ カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該ハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- ・ カスタマーハラスメントが継続する場合や、悪質なものと判断できる場合は、必要に応じて警察等関係機関と連携して、適切に対処させていただきます。

#### 5 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策定いたしました。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。

熊谷市社協といたしましては、今後も市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、引き続きご協力をお願いいたします。