

社会福祉法人清須市社会福祉協議会 カスタマーハラスメント防止に関する指針

作成:令和7年1月10日

改定:令和8年4月1日

1. カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」という。)防止に関する基本理念

カスハラは、すべての就業者の尊厳や人格を傷つけ、働く意欲を奪い、生産性の低下や人材の流出など円滑な事業活動を阻害する要因となっている。また、カスハラが発生することで他の顧客へのサービス提供の遅滞やその現場に居合わせることにより不快に感じるなどの悪影響もあるため、社会全体でカスハラ防止に取り組まなければならない。就業者と顧客が互いに思いやり、対等な立場で尊重し合うという認識を持つことが重要である。

2. 本会職員の役割

「社会福祉法人清須市社会福祉協議会職場におけるハラスメントの防止に関する規程」及び「職場におけるハラスメント対応マニュアル」に基づいて、職員は他の職員に対するハラスメントを行わないことは、当然のこととして、職員が事業間取引等において顧客という立場になりうることもあることから、自らがカスハラの行為者とならないように、その他の個人事業主、インターンシップや実習を行っている者、他の事業主が雇用する労働者、就職活動中の学生等の市民や関係者の方に対する言動についても細心の注意を払わなければならない。

カスハラ防止にあたっては、顧客等の正当な苦情や要望等は、カスハラではないことから顧客等の正当な権利を侵害しないように配慮しなければならない。また、法律に基づき合理的配慮が求められる場合や個別の法令等によりサービス提供が義務づけられている場合も顧客等の正当な権利の侵害とならないよう配慮しなければならない。

3. 障害者等へ合理的配慮を定めている法令の例

法令	内容
障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律	第8条第2項(事業者における障害を理由とする差別の禁止) 事業者は、その事業を行うに当たり、障害者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障害者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障害者の性別、年齢及び障害の状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならない。
共生社会の実現を推進するための認知症基本法	第7条(日常生活および社会生活を営む基盤となるサービスを提供する事業者の責務) 公共交通事業者等、金融機関、小売業者その他の日常生活及び社会生活を営む基盤となるサービスを提供するに当たっては、その事業の遂行に支障のない範囲内において、認知症の人に対し必要かつ合理的な配慮をしなければならない。

4. サービス提供の義務等を定めている法令の例

法令	内容
介護保険法	第74条第5項

	<p>指定居宅サービス事業者は、次条第 2 項の規定による事業の廃止又は休止の届出をしたときは、当該届出の日前1月以内に当該指定居宅サービスを受けていた者であって、当該事業の廃止又は休止の日以後においても引き続き当該指定居宅サービスに相当するサービスの提供を希望する者に対し、必要な居宅サービス等が継続的に提供されるよう、指定居宅介護支援者、他の指定居宅サービス事業者その他関係者との連絡調整その他の便宜の提供を行わなければならない。</p>
訪問介護 運営基準第 9 条	<p>指定訪問介護事業者は、正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒んではならない。(要介護度や所得の多寡を理由にサービスの提供を拒否することを禁止するもの。)</p> <p>正当な理由①人数が不足し派遣できない場合。②営業実施区域外である場合。</p>
居宅介護支援 運営基準第 5 条	<p>指定居宅介護支援事業者は、正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒んではならない。</p> <p>正当な理由①人数が不足し担当できない場合。事情を説明し他の事業所を紹介するなどの配慮が必要。</p>

5. カスハラ の定義(次の3要件を満たすもの)

<p>①顧客等から職員に対する言動であること。</p> <p>②内容または手段・態様が社会通念上許容の範囲を超えたものであること。</p> <p>③当該内容または手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの。</p>

※商品やサービスに対する現状の不平不満を訴える苦情は、本来業務改善やサービスの質の向上につながることから、ただちに苦情そのものがカスハラというわけではない。

6. 用語の解説

用語	説明
顧客等	<p>①顧客</p> <p>②取引の相手方</p> <p>③施設の利用者</p> <p>④その他の事業者の行う事業に関係を有する者</p>
言動	<p>「言葉」だけではなく、「行動」の双方を含む。</p> <p>対面行為だけではなく、電話、メール、インターネット、SNS 等も含む。</p>
社会通念上許容される範囲を超えたもの	<p>社会全体で一般的に認められている考え方や価値観の範囲を超えたもの</p>
内容	<p>①サービスに全く関係ない要求(要求に理由がない、まったく関係ない要求等)</p> <p>②サービスに照らして不相当な要求(商品に瑕疵がないのに別の商品を要求等)</p> <p>③対応不能な要求(即時対応、営業時間外の対応等)</p>
手段・態様	<p>①身体的攻撃(殴る、蹴る、唾を吐きかける、物を投げつける、胸ぐらをつかむ等)</p> <p>②精神的な攻撃(脅迫、侮辱、土下座の強要等)</p> <p>③威圧的な言動(大声で文句を言う、机をたたいて威圧する、にらみつける、早くし</p>

	ろと威圧する等) ④継続的・執拗な言動(解決済の問題を再度取り上げる、執拗に責め立てる、何度も繰り返し行う、揚げ足取り、話のすり替え等) ⑤拘束的な言動(長時間の居すわり、長時間の電話、頻繁な電話、長文メール、頻繁メール、電話を切らない、話を終えようとしめない等) ⑥性的な言動(わいせつな言動、待ち伏せ、付きまとい、不必要な接触等) ⑦職員個人への攻撃や嫌がらせ(個人への中傷、SNS への公開、侮辱的メール、特定の職員を指定して同じ要求を繰り返す等)
就業環境が害される	①他の業務に支障が出る場合 ②職員が心身を病み、通常業務ができなくなった場合 ③職員が仕事に対する意欲をなくし生産性が低下した場合

7. 刑罰法令等

刑罰法令等	条文
傷害罪 (刑法第204条)	人の身体を傷害した者は、15年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。
暴行罪 (刑法第208条)	暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったときは、2年以下の拘禁刑若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。
脅迫罪 (刑法第222条)	1 生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2年以下の拘禁刑又は30万円以下の罰金に処する。 2 親族の生命、身体、自由、名誉又は財産に対して、害を加える旨を告知して人を脅迫した者も、前項と同様とする。
強要罪 (刑法第223条)	1 生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3年以下の拘禁刑に処する。 2 親族の生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者も、前項と同様とする。 3 前2項の罪の未遂は、罰する。
名誉棄損罪 (刑法第230条)	1 公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。 2 死者の名誉を毀損した者は、虚偽の事実を摘示することによってした場合でなければ、罰しない。
侮辱罪 (刑法第231条)	事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、1年以下の拘禁刑若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。
信用棄損罪及び業務妨害罪 (刑法第233条)	虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の拘禁刑又は50万円以下の罰金に処する。

威力業務妨害罪 (刑法第 234 条)	威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条(第 233 条)の例による。
恐喝罪 (刑法第 249 条)	1 人を恐喝して財物を交付させた者は、10 年以下の拘禁刑に処する。 2 前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様とする。
不法行為による損害賠償(民法第 709 条)	故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。

8. 事業主に求められるカスハラ防止対策

顧客等からの著しい迷惑行為により、職員の労働環境が害されることのないように、雇用管理上の配慮として次の対応が求められる。

(1) 事前防止 必要な体制の整備や その他の必要な措置	① カスハラの実態把握 ② 事業者の基本方針の確立、基本姿勢の周知・啓発 ③ 相談窓口の設置や支援体制の確立 ④ 防止対策マニュアルの作成 ⑤ 職員への教育・研修
(2) 初動対応 カスハラが発生した 場合の措置	① 事実関係の確認 ② カスハラ行為者への対応 ・毅然とした態度でハラスメントを止めさせる。 ・対応を打ち切る。(電話を切る。) ・退去させる。 ・今後出入りを禁止させる。 ・弁護士と連携して法的措置をとる。 ・警察へ通報する。 ③ 被害職員への配慮
(3) 事後対応	① 再発防止の取組み ② 職員への継続的な教育
(4) その他の取組み	① 他の事業者からの要請による本会職員のカスハラ調査、停止命令。 ② 業界団体としての研修やマニュアル作成