（規程 No.４０８）

（一社）新潟県労働者福祉協議会カスタマーハラスメントに対する行動指針

１．目的

新潟県労働者福祉協議会（以下「労福協」という。）の理念を実現するためには、労福協とご利用者との協力関係が必要となります。お互いが信頼し合い、職員が気持ちよく対応することで、ご利用者の満足度向上及び課題解決につながります。

本指針は、これらを実現するために、ご利用者の方に協力いただきたいことや、知っていただきたいことをお伝えする目的で策定しました。

２．カスタマーハラスメントについて

カスタマーハラスメントとは、労福協のご利用者や、取引先からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為をいいます。

３．対象となる行為

労働施策総合推進法が定義する６種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、以下の行為を想定しております。なお、記載内容は例示であり、これらに限定したものではありません。

・職員に対する暴力・暴言・セクシュアルハラスメント等

ア．身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等、身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

イ．精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）

ウ．セクシュアルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど）

エ．その他の行為

・職員に対する誹謗中傷（インターネット・ＳＮＳ上でのものを含む）、威迫、脅迫
・職員の人格を否定する発言や侮辱する発言
・合理的理由のない謝罪の要求
・職員に関する解雇等処分の要求
・社会通念上、相当程度を超える対応の要求
・合理的な理由のない長時間の拘束や、事業所以外の場所への呼び出し
・プライバシーを侵害する行為
・その他各種のハラスメント行為

４．カスタマーハラスメント発生時の対応

（１）カスタマーハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求めます。

（２）カスタマーハラスメントが確認された場合は、その後の対応等をお断りさせていただく場合があります。
（３）必要に応じて、警察・弁護士・公的機関等と協議のうえ、法的措置を講じます。

ご利用者と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供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。

一般社団法人　新潟県労働者福祉協議会　理事長 牧野 茂夫

本行動指針は、新潟県労働者福祉協議会第１５９回理事会（２０２６年１１月１８日開催）で承認を受け、同日より施行する。