

カスタマーハラスメント防止・対策規程

みえ医療福祉生活協同組合（以下「当生協」という）は、「健全な職場環境を守るためハラスメントの撲滅に取り組む」とした「ハラスメント撲滅宣言」に基づき、就業者すべての尊厳を守り、安全・安心な就業環境を確保するとともに、安定した事業活動を維持するため、本規程を定める。近年急増する患者・利用者及びその家族・関係者等からの不当・悪質なクレーム及び特定カスタマーハラスメントから組織として徹底して職員を守る基本方針とする。なお、労働施策総合推進法の一部を改正する法律（令和 8 年 10 月 1 日施行）により、事業主にカスタマーハラスメント防止のための雇用管理上の措置を講じることが義務付けられたことを踏まえ、本規程を策定するとともに、関係法令及び条例の制定・改正に応じて随時見直すものとする。

第 1 章 総則

第 1 条（目的）

本規程は、当生協に勤務するすべての就業者が、患者、利用者、その家族および関係者（以下「顧客等」という）からのカスタマーハラスメントにより人権を侵害されることを防止し、安全で健康的に働くことができる職場環境を確立することを目的とする。また、労働施策総合推進法（令和 8 年 10 月 1 日施行）及び地方自治体の条例に基づき、組織的かつ毅然とした体制でハラスメント行為に対処することを定める。

第 2 条（カスタマーハラスメントの定義）

本規程において「カスタマーハラスメント」とは、顧客等から就業者に対し、業務の遂行に関連して行われる、正当な理由のない若しくは不当な要求、または社会通念上相当な範囲を超える著しい迷惑行為であって、就業者の就業環境が害されるものをいう。なお、カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断に当たっては、労働施策総合推進法第 33 条第 1 項及び同項に基づく指針が示す、①顧客等の言動であること、②当該言動が社会通念上許容される範囲を超えるものであること、③就業者の就業環境が害されることの各要素を踏まえるものとする。

第 3 条（特定カスタマーハラスメントの定義）

「特定カスタマーハラスメント」とは、顧客等が正当な理由がないにもかかわらず、長時間にわたり、または反復して以下の各号に掲げる行為を行うものをいう。

1. 金銭、物品その他の利益の供与を要求すること
2. 不当な謝罪（土下座の強要等）または面会を行うよう要求すること
3. 当生協が拒否したにもかかわらず、事業者の業務上著しく対応困難な要求を行うこと
4. 大声を発し、または虚偽の事実を申し立てるなど、就業者に著しく不安を抱かせる方法で上記 1～3 の要求を行うこと
5. 卑わいな言動やつきまとい行為を行うこと、または羞恥心を与える行為を行うこと

第 4 条（適用範囲）

本規程は、当生協の役員、正職員、嘱託職員、パート職員、登録（アルバイト）職員、派遣職員、ボランティア、実習生等、当生協の運営するすべての事業場において業務に従事する

すべての者（以下「就業者」という）に適用する。また、当生協以外の第三者に対する就業者からのカスタマーハラスメントについても本規程の基本姿勢を適用する。

第2章 法人の責務および予防対策

第5条（基本姿勢と周知）

当生協は、あらゆるカスタマーハラスメントを容認せず、毅然とした態度で組織的に対応する。この基本姿勢を示すため、院内および事業所内、WEB サイト等において「ハラスメント撲滅宣言」を掲示し、顧客等および外部関係者に対して周知徹底を図る。

第6条（教育および研修）

総務部およびハラスメント防止・対策委員会は、全就業者を対象としたカスタマーハラスメントに関する教育および研修を、少なくとも年1回以上計画的に実施する。研修には、初期対応の技法、複数対応の原則、緊急時の連携フロー等を盛り込むものとする。

第7条（相談窓口および報告）

1. カスタマーハラスメントに係る申し立ておよび相談窓口は、ハラスメント委員会規程に基づき、各事業所の相談窓口、総務部、またはWEB システム等に設置する。就業者は、相談を口頭、書面、電子メール等の方法で行うことができる。また、第三者からの申し出も受け付ける。
2. 就業者は、軽微な事案であってもカスタマーハラスメントが発生し、または発生するおそれがあることを認識した場合は、速やかに職場責任者に口頭で報告し、『ヒヤリハット／業務整備報告書』により書面報告を行わなければならない。
3. 当生協は、相談者及び事実確認への協力者に関する情報について秘密を厳重に保持するとともに、相談をしたこと又は事実確認に協力したことを理由として不利益な取扱いを行わないことを、就業者に周知する（第14条参照）。

第3章 発生時の組織的対応および初期対応

第8条（初期対応の原則）

1. 対面における対応において顧客等が興奮状態または威嚇的な言動となった場合、就業者は絶対に1人で対応せず、直ちに周囲の就業者や職場責任者に連絡し、2～3名以上の複数名で対応することを原則とする。
2. 初期対応においては、顧客等の主張を傾聴する態度を保ちつつ、感情的・挑発的な言葉を避け、冷静に対応する。顧客等の感情の高ぶりが収まらない場合、または対応が困難と判断される場合は、対応者を交代する、あるいは場所を変える等の措置により、対応の「間」をつくる。
3. 電話対応において悪質な言動や執拗な反復がある場合は、直ちに職場責任者に引き継ぎ、録音等の記録措置を講じる。

第9条（事故対応チームの確立）

1. 事態が深刻化し、または濃厚な治療や入院を要する障害以上の重大な被害やトラブルに発展する可能性がある場合と判断された場合、職場責任者は直ちに事務長若しくは、介護エリア長および法人事業部長に報告する。

2. 報告を受けた管理部は、所長のもと、危機管理のための権限をもった「事故対応チーム」（所長、事務長、師長、介護エリア長、法人事業部長、および管理部が指名する職員で構成）を確立し、集団的かつ組織的に対応する。

第 10 条（警察および弁護士等との連携）

1. 就業者が身の危険や恐怖を感じた場合、暴力・脅迫・器物損壊・長時間の居座り・大声での怒鳴り・凶器の携行等の犯罪行為が行われた場合、またはこれらへの発展が予見される場合には、職場責任者の事前の承認を要することなく、躊躇なく警察への通報（110 番）を行うものとする。
2. 事故対応チームは、法的責任の追及が必要であると判断した場合、または事業所内での判断が困難なハラスメント事案については、速やかに関係諸機関と連携し、組織的に被害届の提出等の措置を講じる。被災就業者個人の問題として放置しない。

第 11 条（行政への申出）

1. 特定カスタマーハラスメントが中止されないなど、労働施策総合推進法第 33 条又は三重県が制定を予定するカスタマーハラスメント防止条例に定める事由に該当する場合は、規則の定める手続きに従い、当生協として都道府県労働局その他の関係行政機関に対してその旨を申し出、労働施策総合推進法第 33 条に基づく助言、指導若しくは勧告その他適切な措置を講ずるよう求めるとともに、必要に応じて警察等関係機関とも連携するものとする。
2. 三重県が罰則規定を含むカスタマーハラスメント防止条例の制定を進めていることを踏まえ、同条例が施行された場合は、当生協は同条例に定める事業者及び県民の責務を遵守し、必要な体制整備を行うものとする。

第 4 章 被災就業者の保護および健康管理

第 12 条（心身のケアと医療受診）

1. カスタマーハラスメントにより身体的被害を受けた就業者は、被害の程度にかかわらず、必ず医師の診察を受け、診断書の交付を受けなければならない。この場合の受診に係る費用は、当生協が負担する。
2. ハラスメントの心的ストレスによりメンタル不調が疑われる場合、当生協は直ちに産業医や専門医等の受診を勧奨し、カウンセリング等の適切なメンタルケアを継続的に行う。被災後少なくとも 3 か月間は、当該就業者の心身の健康状態をフォローアップする。

第 13 条（業務上の配慮）

当生協は、カスタマーハラスメントによる就業者の心的ストレスや不安を考慮し、本人の意向および医師等の意見を最大限尊重しながら、一時的な配置転換、勤務時間の変更、または担当業務の変更等、必要な就業上の配慮を行う。

第 14 条（不利益取扱いの禁止）

当生協は、労働施策総合推進法第 33 条第 2 項の規定に基づき、就業者がカスタマーハラスメントの発生を報告したこと、相談窓口に相談を申し立てたこと、事実確認に協力したこと、または警察への通報・被害届の提出等に協力したことを理由として、当該就業者に対して解雇、降格、減給、その他人事評価等における一切の不利益な取り扱いを行ってはならない。

第 5 章 雑則

第 15 条（規程の改廃）

本規程の改廃は、関係法令の改正、社会状況の変動、経営環境の変化等に伴い業務上必要があると認めるときに、職員の過半数を代表する者の意見を聴取し、常務理事会および理事会にて決定する。

附則

1. 本規程は、2026 年 10 月 1 日より施行する。
2. 本規程は、労働施策総合推進法第 33 条及び第 34 条並びに同法に基づく「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和 8 年厚生労働省告示）の内容を踏まえて策定したものであり、同指針の改正、三重県カスタマーハラスメント防止条例の制定・施行その他関係法令の制定・改正があった場合は、その内容を反映するため速やかに本規程の見直しを行う。