

沖縄県介護保険広域連合カスタマー・ハラスメント防止に関する基本方針

1. 目的

本方針は、沖縄県介護保険広域連合カスタマー・ハラスメント防止規則に基づき、顧客等からのカスタマー・ハラスメントから就業者の安全及び健康を守り、もって被保険者に対する質の高い介護保険サービスの安定的な提供を維持することを目的とする。

2. カスタマー・ハラスメントの定義

カスタマー・ハラスメントとは、顧客等からの就業者に対する言動のうち、業務の性質に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであり、就業者の就業環境が害されるものをいう。

3. カスタマー・ハラスメントの具体的な判断基準

顧客等からの言動がカスタマー・ハラスメントに該当するか否かの判断は、次の事項を考慮し、個別の事案ごとに具体的な状況を踏まえて総合的に行われるものとする。

- ①要求の内容に妥当性があるか（行政サービスと無関係な要求や法令違反の強要ではないか）
- ②手段又は態様が相当か（暴力、脅迫、大声での威圧、長時間の拘束等、社会通念上許される範囲を超えていないか）

4. カスタマー・ハラスメントの具体的な類型

類型	具体的な言動の例
①時間拘束型	長時間の居座り・長電話による業務妨害
②リピート型	理不尽な要求による執拗な面会要求や電話の繰り返し
③暴言・威嚇型	大きな怒鳴り声・人格否定・名誉毀損・土下座の強要
④暴力型	殴る・蹴る・物をぶつける・わざとぶつかる
⑤SNS・ネット攻撃型	職員の無断撮影・氏名や動画のインターネット上への公表・誹謗中傷
⑥権威型	謝罪の要求・正当な理由なく特別扱いを要求
⑦セクシュアル・ハラスメント型	性的な冗談・身体への接触・執拗な誘い
⑧不当な要求型	法令違反の要求・制度の枠組みを超えた対応不可能な要求

5. 組織的な対応手順

- ①事案の記録：言動の内容、日時、状況等を正確に記録（録音・録画を含む）する。
- ②組織的判断：複数名で対応し、上司が速やかにハラスメントに該当するか判断する。
- ③注意・警告：該当する場合は、組織として口頭又は書面により中止を求める。
- ④対応の終了：改善されない場合は、その場の対応を打ち切り、退去を命じる等の措置を講ずる。
- ⑤外部連携：悪質な事案については、速やかに警察へ通報し、弁護士等と連携して法的措置を検討する。

6. 被害を受けた就業者の保護及び相談支援

- ①相談窓口の設置：被害を受けた就業者は、まず直属の上司へ状況等を報告する。報告を受けた上司は総務課長へ報告する。
- ②メンタルヘルスケア：必要に応じて、産業医や外部カウンセラー等による心のケアを実施する。
- ③教育・研修：就業者に対し、カスタマー・ハラスメントの防止及び発生時の対応に関する研修を実施する。

7. 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、行政サービス利用者等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

令和8年6月19日

沖縄県介護保険広域連合長 長浜 善巳