

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

令和8年6月19日

規則第15号

(目的)

第1条 この規則は、カスタマー・ハラスメントの防止に関し、基本理念を定め、沖縄県介護保険広域連合（以下「広域連合」という。）、就業者及び顧客等の責務を明らかにするとともに、基本方針の策定その他の必要な事項を定めることにより、就業者の安全及び健康を確保し、もって介護保険事業の円滑な運営とサービスの向上に寄与することを目的とする。

(定義)

第2条 この規則において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 就業者 広域連合の職員その他の広域連合の業務に従事する個人をいう。
- (2) 顧客等 広域連合からサービス等の提供を受け、若しくは受ける可能性のある者、家族、取引の相手方、業務に関係する事業者その他の就業者の業務に密接に関係する者をいう。
- (3) カスタマー・ハラスメント 顧客等から就業者に対し、その業務に関して行われる言動であって、社会通念上許容される範囲を超えたものであり、就業者が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、就業者の人格若しくは尊厳が害され、又は就業者の就業環境が害されるものをいう。

(基本理念)

第3条 カスタマー・ハラスメントの防止は、就業者の人格又は尊厳が侵害されることがなく、安心して業務に従事できる環境を確保することが、行政サービスの安定的な継続に不可欠であるとの認識の下に、取り組まなければならない。

- 2 カスタマー・ハラスメントの防止に当たっては、顧客等と就業者とが対等な立場において、相互に尊重することを旨としなければならない。
- 3 カスタマー・ハラスメントの防止対策は、顧客等の正当な苦情、要望又は権利の行使を不当に妨げるものであってはならない。

(カスタマー・ハラスメントの禁止)

第4条 何人も、あらゆる場において、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない。

(基本方針の策定)

第5条 沖縄県介護保険広域連合長（以下「広域連合長」という。）は、カスタマー・ハラスメントの防止に関する施策を総合的かつ効果的に推進するため、カスタマー・ハラスメント防止に関する基本方針（以下「基本方針」という。）を定めるものとする。

- 2 基本方針においては、次に掲げる事項を定めるものとする。
 - (1) カスタマー・ハラスメントの具体的な類型及び判断基準に関する事項
 - (2) カスタマー・ハラスメントが発生した際の組織的な対応手順に関する事項
 - (3) 被害を受けた就業者の保護及び相談支援に関する事項
 - (4) その他カスタマー・ハラスメントの防止のために必要な事項
- 3 広域連合長は、基本方針を定め、又はこれを変更したときは、速やかにこれを公表するものとする。

(広域連合の責務)

第6条 広域連合は、基本理念にのっとり、カスタマー・ハラスメントの防止に関し、組織として必要な措置を講ずる責務を有する。

- 2 広域連合は、カスタマー・ハラスメントが発生した場合には、迅速かつ適切に就業

者の安全を確保し、当該行為を行った顧客等に対し、中止の申し入れその他の必要かつ適切な措置を講ずるよう努めるものとする。

3 広域連合は、カスタマー・ハラスメントの防止に関する施策を実施するに当たっては、構成市町村、労働局、警察その他の関係機関との連携を図るものとする。

(就業者の責務)

第7条 就業者は、カスタマー・ハラスメントに関する関心と理解を深め、顧客等に対し誠実かつ公正な対応を行い、自らの言動によりカスタマー・ハラスメントを生じさせないように注意を払わなければならない。

2 就業者は、広域連合が実施するカスタマー・ハラスメント防止施策に協力するよう努めるものとする。

(顧客等の責務)

第8条 顧客等は、カスタマー・ハラスメントに関する関心と理解を深め、就業者に対する言動に必要な注意を払い、カスタマー・ハラスメントを行わないよう努めなければならない。

附 則

この規則は、公布の日から施行する。