

【東北福祉カレッジ カスタマーハラスメント防止規約】

第1条（目的）

本規約は、研修提供者・スタッフおよび他の受講者に対する不当な言動等を防止し、安全かつ円滑な研修運営を確保することを目的とします。

第2条（定義）

カスタマー・ハラスメントの内容に関する事項

1 カスタマー・ハラスメントの禁止

本規約では、「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。」と規定している。「何人も」とは、カスタマー・ハラスメントの行為主体となり得る全ての人を指し、企業間取引を背景としたカスタマー・ハラスメントも禁止される。「あらゆる場において」とは、店舗や事業所の窓口等における行為だけでなく、電話やインターネット等における行為も含まれる。

（1）禁止の趣旨・目的

本規約では、「カスタマー・ハラスメントは、顧客等による著しい迷惑行為が就業者の人格又は尊厳を侵害する等就業環境を害し、事業者の事業の継続に影響を及ぼすものであるとの認識の下、社会全体でその防止が図られなければならない。」と規定している。カスタマー・ハラスメントは、働く人を傷つけるのみならず、商品又はサービスの提供を受ける環境や事業の継続に悪影響を及ぼすものとして、個々の事業者にとどまらず、社会全体で対応しなければならない。禁止を明示することで、行為の抑止効果を見込んでいる。カスタマー・ハラスメントの禁止を通じて、就業者の安全及び健康の確保だけでなく、顧客等の豊かな消費生活、事業者の安定した事業活動を促進し、もって公正かつ持続可能な社会の実現に寄与することを目的としている。

（2）禁止の法的効果

当該禁止規定に違反した場合の罰則規定はないが、行為の内容によっては、この規約にかかわらず、法律に基づく処罰等を受ける可能性がある。

(例)

ア 刑法（明治 40 年法律第 45 号）や特別刑法（以下「刑法等」という。）に反する行為は、刑法等により処罰の対象となる可能性がある。

イ 財産的・精神的損害が発生した場合は、民法（明治 29 年法律第 89 号）の不法行為責任に基づく損害賠償請求権が発生する可能性がある。

ウ 企業間取引に関しては、下請代金支払遅延等防止法（昭和 31 年法律第 120 号）や私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和 22 年法律第 54 号）に違反する行為があった場合は、罰金（刑事罰）や課徴金（行政罰）等の対象となる可能性がある。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

カスタマー・ハラスメントを「①顧客等から就業者に対し、②その業務に関し行われる著しい迷惑行為であって、③就業環境を害するものをいう。」と規定している。規約で定義する「カスタマー・ハラスメント」とは、上記①から③までの要素を全て満たすものをいう。要素を全て満たさない場合でも、「著しい迷惑行為」そのものは、刑法等に基づき処罰される可能性や、民法に基づき損害賠償を請求される可能性がある点に留意する必要がある。

(1) 「著しい迷惑行為」の考え方

規約では、著しい迷惑行為を、「暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。」と規定しているが、それぞれの趣旨は次のとおりである。

ア 暴行、脅迫その他の違法な行為

暴行、脅迫、傷害、強要、名誉毀損、侮辱、威力業務妨害、不退去等の刑法に規定する違法な行為のほか、ストーカー行為等の規制等に関する法律（平成 12 年法律第 81 号）や軽犯罪法（昭和 23 年法律第 39 号）等の特別刑法に規定する違法な行為を指す。顧客等から就業者に対して違法な行為が行われた場合、その時点で直ちに著しい迷惑行為に該当するだけでなく、犯罪として処罰される可能性がある。

イ 正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為

客観的に合理的で社会通念上相当であると認められる理由がなく、要求内容の妥当性に照らして不相当であるものや、大きな声を上げて秩序を乱すなど、行為の手段・態様が不相当であるものを意味する。相当性の判断に当たっては、当該行為の目的、当該行為を受けた就業者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該行為が行われた経緯や状況、就業者の業種・業態、業務の内容・性質、当該行為の態様・頻度・継続性、就業者の属性や心身の状況、行為者との関係性など、様々な要素を総合的に考慮することが適当である。

以上を踏まえると、正当な理由に基づき、社会通念上相当であると認められる手段・態様による、顧客等から就業者への申出（苦情・意見・要望等）自体は妨げられるものではない。ただし、その後の交渉や話し合いの過程で違法又は不当な行為があった場合、その時点で著しい迷惑行為に該当する可能性がある。

ウ その業務に関して

「その業務に関して」行われる著しい迷惑行為とは、以下の（ア）又は（イ）に該当する行為を意味する。

（ア）労働時間内の就業者が受けた顧客等からの著しい迷惑行為 「労働時間」とは、労働基準法（昭和22年法律第49号）第32条に規定する労働時間のことで、労働者が使用者の指揮命令下に置かれている時間を意味する。労働基準法が適用されない就業者は、その他法令で規定される勤務時間を意味する。

（イ）労働時間外の就業者又は定まった労働時間がない就業者が受けた、その業務遂行に影響を与える顧客等からの著しい迷惑行為

「業務遂行に影響を与える」とは、当該行為を受けた就業者の円滑な業務遂行の妨げとなることを意味する。休憩時間や通勤時間など、使用者の指揮命令下に置かれていない時間に受けた行為であっても、「その業務に関して」行われる著しい迷惑行為に該当する可能性がある。

（2）「就業環境を害する」の考え方

「就業環境を害する」とは、顧客等による著しい迷惑行為により、人格又は尊厳を侵害されるなど、就業者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったため、就業者が業務を遂行する上で看過できない程度の

支障が生じることをいう。この判断に当たっては、平均的な就業者が同様の状況で当該行為を受けた場合、社会一般の就業者が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じたと感じる行為であるかどうかを基準とすることが適当である。顧客等の要求内容に妥当性がないと考えられる場合でも、就業者が要求を拒否した際にすぐに顧客等が要求を取り下げた場合、就業環境が害されたとは言えない可能性がある。なお、顧客等から法人等に対する著しい迷惑行為（例：インターネット上での法人への誹謗中傷など）は、その内容により法人等の経営者や従業員などの就業環境が害されたと言える可能性があるため、法人等に対する著しい迷惑行為も行われるべきでない。

3 事業者の定義

規約では、事業者で事業（非営利目的の活動を含む。）を行う①法人②その他の団体（③国の機関を含む。）又は④事業を行う場合における個人をいう。」と規定している。「事業者」とは、都内で事業を行う法人、その他の団体、国の機関、個人事業主を指す。

①法人：法律の規定により権利能力が認められた組織や団体を意味する。

②その他の団体：権利能力なき社団・財団、任意団体を意味する。

③国の機関：立法機関、行政機関、司法機関を意味する。

④個人事業主：法人を設立せず、個人で事業を行うために所得税法（昭和40年法律第33号）第229条の規定に基づき税務署に開業届を提出している者を意味する。

（1）「事業」について

ここでいう「事業」とは、「一定の目的をもってなされる同種の行為の反復継続的遂行」を意味し、営利の目的をもってなされるかどうかを問わない。

第3条（防止の取り組み）

研修実施者は以下の防止措置を講じます。

- 受講者への事前説明と書面での同意取得
- ハラスメント発生時の対応マニュアル整備
- 担当職員の対応力向上に向けた研修実施

第4条（対応措置）

カスタマーハラスメントが確認された場合、以下の対応を行います。

1. 口頭または書面による注意喚起
2. 受電の一時停止または中止
3. 今後の受講のお断り
4. 必要に応じて、警察・弁護士等への通報や相談

【東北福祉カレッジ 研修受講利用規約】

第1条（適用範囲）

本規約は、当機関が実施する研修（対面・オンラインを問わず）に参加するすべての受講者に適用されます。

第2条（受講資格）

受講者は、所定の申込手続および受講料の納入を完了し、当機関により受講が承認された者としてします。

第3条（受講者の義務）

受講者は以下を遵守してください。

1. 時間厳守・欠席や遅刻時の連絡
2. 講義中の録音・録画・撮影の禁止（許可がある場合を除く）
3. 他の受講者・講師への迷惑行為の禁止
4. 個人情報・機密情報の守秘義務

第4条（受講停止・修了証の交付不可事由）

以下に該当する場合、受講の停止または修了証の交付を行わないことがあります。

- 研修態度が著しく不適切な場合

- 欠席・遅刻・途中退席が多く、必要な履修要件を満たさない場合
- 本規約またはハラスメント防止規約に違反した場合

第5条（免責事項）

研修に関する天災、交通機関の遅延、講師の急病などにより研修を中止・延期する場合がありますが、当機関はそれによる損害の一切に責任を負いません。