（一財）地域協同社会研究センター　カスタマーハラスメント対応基本方針

１　はじめに

本センターは、利用者・取引先・地域の皆さまを含めた本センターと接触のある外部の方（以下、「利用者等」という。）からのご意見・ご指摘に真摯に対応し、信頼や期待に応えるべく業務に取り組んでおります。

そのためには、全役職員が心身ともに健やかに、いきいきと活躍できる、安全・安心で働きやすい職場環境を確保することが、重要と考えています。

昨今、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動については、カスタマーハラスメントとして社会問題化しております。本センターにおいても役職員の人格や尊厳を傷つけるこれらの要求や言動の結果、職場環境に影響を及ぼす事案も発生しており、重要な経営課題となっています。

本センターは、日ごろの業務運営において、利用者等の皆さまに誠実に対応することを心がけておりますが、仮に社会通念の範囲を超えた要求や言動が利用者等の皆さまからあった場合には、誠実な対応を前提としつつ、毅然とした態度で組織的に対応します。

２　カスタマーハラスメントの定義

本センターでは、「利用者等の皆さまからのお申し出・言動のうち、役職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えたもの（社会通念に照らし、当該言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、または、手段・態様が相当でないもの）により、役職員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

【以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません】

- 契約内容や事実関係に照らして相当性を欠く商品交換やサービスの提供あるいは変更の要求または金銭補償の要求、過度または相当性を欠く謝罪の要求
- 本センターの提供する商品・サービスの内容とは関係のない要求
- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、SNS 等のインターネット上への役職員のプライバシーに係る情報の投稿、盗撮、土下座の強要等）
- 威圧的な言動
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動・セクシュアルラスメント
- 職員個人への攻撃、要求・プライバシーの侵害

３　カスタマーハラスメントへの対応

本センターは、以下の体制を構築しています。

- カスタマーハラスメントへの対応方法、対応手順を定めた「カスタマーハラスメント対応要領」の制定
- 役職員への教育・研修の実施
- 職員のための相談窓口、メンタルケア体制の整備等

そのうえで、本センターが総合的に判断した結果、カスタマーハラスメントであると判断した場合等には、役職員一人ひとりを守るため、組織で毅然とした対応を行います。また、役職員に対し、業務においてカスタマーハラスメントの行為を行わないよう周知・徹底いたします。

なお、カスタマーハラスメントが継続する場合や、特に悪質と判断される場合は、警察・弁護士と連携するなどし、厳正に対応いたします。

４　利用者等の皆さまへのお願い

本センターは、今後も引き続き、地域社会に根差した組織として、利用者等の皆さまと良好な関係を築いていけるよう努めてまいりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申しあげます。

以　上

令和８年９月16日