

公益財団法人こうべ市民福祉振興協会
カスタマーハラスメント対応方針

1 基本方針

利用者・市民等からいただくご意見・ご要望には真摯かつ誠実に向き合い対応します。

一方で、カスタマーハラスメントに対しては、職員の人権を侵害し、就業環境を害するものとして、毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

「利用者・市民等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」

〔厚生労働省『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』（2022 年 2 月発行）参照〕

｜対象となる行為例｜

- ▶ 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ▶ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ▶ 威圧的な言動
- ▶ 土下座の要求
- ▶ 継続的な言動、執拗な言動
- ▶ 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
- ▶ 職員個人への攻撃、要求
- ▶ 職員の個人情報等の SNS やインターネット等への投稿
- ▶ 正当な理由のない、または社会通念の範囲を超える商品交換、金銭補償、謝罪の要求

3 カスタマーハラスメントへの対応

① 協会内での対応

- ▶ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ▶ 職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得可能な教育・研修を実施します。
- ▶ カスタマーハラスメントが発生した場合、早期に適切な判断・対応がとれる体制を構築します。

② 対外的な対応

- ▶ 職員へのカスタマーハラスメント行為が確認された場合、対応をお断りする場合があります。
- ▶ 内容に応じて、警察・弁護士等とも連携のうえ、対応します。