

カスタマーハラスメント対策の基本方針

1. 「目的」

本方針は、顧客、取引先、施設利用者その家族、その他の外部の関係者（以下「顧客等」という。）による著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）から従業員を保護し、従業員が安心して業務に従事できる就業環境を確保することを目的とする。

2. 「定義」

本方針でいうカスタマーハラスメントとは、次のいずれにも該当するものをいう。

- ・顧客等の言動であること
- ・当該言動の内容が、業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えていること
- ・当該言動により、従業員の就業環境が害されること（電話・SMSなどオンライン上の言動も含む）

2 カスタマーハラスメントに該当し得る言動の例は、以下のとおりとする。ただし、これらに限らない

- ・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）
- ・威圧的な言動、土下座その他の社会的相当性を欠く要求
- ・継続的・執拗な言動、長時間にわたる拘束、居座り
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求（個人情報への詮索、SMSでの写真・動画の公開を含む）
- ・提供するサービスの内容と関係のない過大な要求、金銭の要求

3 顧客等からの申出のうち、サービスの瑕疵、役務提供の不備等に起因する正当な指摘については、カスタマーハラスメントに該当しない。この場合、法人は誠実に対応するものとする。

3. 「法人の基本方針」

法人は、カスタマーハラスメントを一切許容せず、毅然とした態度で対応する。

2 法人は、カスタマーハラスメントを従業員個人の問題とせず、組織として対応する。

4. 「従業員の対応」

従業員は、顧客等の言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、または該当するおそれがあると判断した場合、速やかに直属の上長に報告し、その指示を受けるものとする。

- 2 法人は、前項の報告があった場合、可能な限り当該従業員を一人で対応させないものとし、複数名での対応、対応者の交代または上長への引継ぎを行う。
- 3 従業員は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、上長の判断を待たずに対応を一時中止し、退避することができる。この場合において、法人は当該従業員を不利益に取り扱わない。

5. 「特に悪質な行為への対処」

法人は、顧客等の言動が次の各号のいずれかに該当する場合、特に悪質なカスタマーハラスメントとして、第2項に定める措置を講じることができる。

- ・暴行、傷害その他の身体的な攻撃が行われた場合
- ・脅迫、恐喝または金銭その他財産上の利益の不当な要求が行われた場合
- ・同一の事案に関し、法人が説明を尽くした後もなお、おおむね1時間を超えて対応を要求する行為が行われた場合
- ・同一の事案に関し、法人が対応を終了する旨を通知した後もなお、繰り返し連絡または来訪が行われた場合
- ・従業員個人を特定した中傷、又は映像・音声・氏名等をインターネット上に公開する旨の予告が行われた場合
- ・従業員に対し、土下座その他社会的相当性を欠く行為を要求する行為が行われた場合

- 2 前項の措置は、事案の内容および程度に応じ、次の各号のうちから選択する。

- ◇ 口頭または書面による警告
- ◇ 当該事案に関する対応の打切り
- ◇ サービスの提供の拒否、取引の停止
- ◇ 法人が管理する施設・事業所への立ち入りの禁止
- ◇ 警察への通報または被害届の提出
- ◇ 弁護士への相談、および民事上または刑事上の法的措置

- 3 前項第3号から第6号までの措置は、あらかじめ理事長の承認を得て行う。ただし、緊急を要する場合はこの限りでなく、事後速やかに報告する。

6. 「記録および証拠の保全」

法人は、カスタマーハラスメントへの対処の実効性を確保するため、次の各号に定める方法により、事案に関する記録を作成し、保存する。

- ・法人が定める様式による対応記録の作成(発生日時、場所、対応者、顧客等の言動の内容、対応の経緯等を記録する)
 - ・電話による対応の録音
 - ・法人が管理する施設・事業所における録画
 - ・従業員のスマホなどによる録画および録音
- 2 前項の記録は、従業員の就業環境の確保、事実関係の確認および法的対応のために利用するものとし、これ以外の目的には利用しない。
 - 3 記録の保存期間は、事案の終了後5年とする。ただし、法的措置を検討している事案については、当該手続きが終了するまで保存する。

7. 「相談窓口」

法人は、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を、各部署の上長とし、その連絡先及び利用方法を従業員に周知する。

- 2 相談窓口は、カスタマーハラスメントが現に生じている場合、その発生のおそれがある場合ならびに該当するか否かの判断に迷う場合においても、広く相談に応じるものとする。
- 3 法人は、相談窓口の担当者に対し、対応に必要な研修を実施する。

8. 「プライバシーの保護および不利益取扱いの禁止」

法人は、相談者、行為者その他本方針に基づく対応に関与した者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨を従業員に周知する。

- 2 法人は、従業員がカスタマーハラスメントに関する相談を行ったこと、事実関係の確認に協力したこと、または4「従業員の対応」第3項に基づき対応を中断したことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行わない。