

カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

公益財団法人総評会館は、「働く人たちの幸せづくりのためのお手伝い」をしている組織で、連合会館を多くの皆様に使いやすく安心・安全な施設としてご提供できるよう、管理・運営しております。

その実現のためには、当法人で働く職員の心身の健康を守り、安心して働くことができる職場環境の整備が不可欠であると考えております。

一方で、正当なご意見やご要望の限度を超えた、暴言、威圧的な言動、不当な要求などのいわゆるカスタマー・ハラスメントが社会的な問題となっています。

こうした行為は職員の尊厳を傷つけ、安全な職場環境に影響を及ぼすものであるため、当法人では、カスタマー・ハラスメントに対して組織として毅然と対応してまいります。

2. カスタマー・ハラスメントの定義

当法人では、利用者や取引先等から、職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、社会通念上相当な範囲を超え職員の就業環境を害するものを、カスタマー・ハラスメントと定義します。

3. 対象となる行為例

- ▶ 暴力、威迫、脅迫、恫喝、暴言、人格否定、差別的な言動
- ▶ 長時間にわたる拘束、同一内容の執拗な問い合わせや不当な要求
- ▶ 業務の範囲を超えた過度または不合理な要求
- ▶ 私的接触の強要、つきまとい行為、性的な言動、その他のハラスメント行為
- ▶ SNS やインターネット上での誹謗中傷、名誉毀損、虚偽情報の拡散
- ▶ 職員の個人に関する情報や当法人の信用を毀損する情報の無断投稿・拡散
- ▶ 正当な理由のない謝罪要求や処分要求

4. カスタマー・ハラスメントへの対応方針

カスタマー・ハラスメントに該当する行為が行われたと判断した場合は、職員の安全を確保するとともに、原則として以降の施設利用をお断りいたします。

また、悪質と判断した場合には、警察や弁護士等の外部専門機関と連携し、法的措置を含めた適切な措置を講じ、組織として厳正に対処いたします。

5. 当法人の取り組み

カスタマー・ハラスメントの防止及び発生時の迅速かつ適切な対応のため、以下の取り組みを実施します。

- ▶ 相談・報告体制の整備
- ▶ 職員に対する教育・研修の実施
- ▶ 対応マニュアルの策定と組織的な体制の構築
- ▶ 警察・弁護士等の外部専門機関との連携
- ▶ 被害を受けた職員への精神的ケアおよび再発防止策の実施

皆様に快適な施設をご提供し、職員の安全を守るため、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。