

公益財団法人やまぐち産業振興財団職員等 カスタマーハラスメント対応方針

1 基本方針

公益財団法人やまぐち産業振興財団（以下、当財団という）職員等は、事業者の皆様を始めとするサービスの利用者等（以下「事業者等」という。）から寄せられる意見や要望、苦情等に真摯に対応し、サービスの向上及び信頼確保に努めています。

一方で、その過程において、一部では、長時間にわたる要求や職員等への暴言、威圧的な言動など、カスタマーハラスメントに該当する行為が起きており、こうした行為は、職員等の尊厳を傷つけるのみならず、円滑な業務の遂行を阻害し、ひいてはサービスの低下につながりかねない重大な問題です。

このため、これらの行為から職員等を守り、良好な職場環境を確保するとともに、サービスを適正に提供するため、カスタマーハラスメントには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

事業者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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、職員等の就業環境が害されるものをいいます。

(判断基準)

① 要求内容の妥当性の判断

事業者等の主張に関して、まずは事実関係や因果関係を確認し、当財団に過失がないか、又は根拠のある要求がなされているか等を確認し、事業者等の主張が妥当であるかどうか判断します。

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当かの判断

長時間や複数回にわたる要求、苦情は、業務の遂行に支障をきたし、社会通念上相当性を欠く場合が多いと考えられます。また、要求内容に妥当性がある場合においても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・拘束的・差別的・性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられます。

3 各主体の責務

(1) 事務局長の責務

責任者として、職員等をカスタマーハラスメントから守り、組織として適切に対応できるよう、主に以下の取組を行います。

- ・日頃からカスタマーハラスメントに対する適切な指導監督に努める
- ・事案発生時には、迅速かつ適切に職員等の救済を図り、組織としての対応策を検討・実施する
- ・必要に応じて警察への通報を行うとともに、顧問弁護士等との連携を図る

(2) 職員等の責務

カスタマーハラスメントに適切に対処できるよう、主に以下の取組を行います。

- ・関係法令をはじめ、本方針や対応マニュアルを理解し、常に公平・公正な業務の執行に努める
- ・カスタマーハラスメントが発生したとき又はそのおそれがあるときは、毅然と対応するとともに、速やかに上司等に報告する
- ・研修等を通じてカスタマーハラスメントに関する知識の習得に努める

また、職員等は、その職務においてカスタマーハラスメントを生じさせる言動をしてはなりません。

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 類型別の対応

類型	代表的な行為	対応要領
時間拘束型	・長時間の電話 ・長時間の居座り、拘束	一定時間の経過（概ね 30 分）をもって対応終了を検討する
リピート型	・同じ要求の繰り返し ・週に何度も来所する	新たな要求がなければ、一定回数の対応（概ね 3 回）をもって対応終了を検討する
暴言・暴力型	・大声、暴言、罵倒 ・差別的な発言、人格否定 ・机を叩く	・やめるよう警告を行い、対応終了を検討する ・警察への通報や顧問弁護士への相談を検討する

威嚇・脅迫型	・脅迫的な発言 ・権力者等とのつながりをほのめかす	警察への通報や顧問弁護士への相談を検討する
権威型	・特別扱いの要求 ・謝罪文や土下座の強要	毅然とした対応で要求には応じない
職場外拘束型	・職場外の場所に呼びつけ帰らせない	職場から連絡し、連絡がつかない場合は、警察への通報を検討する
SNS、インターネット上での誹謗中傷型	・SNS 上での誹謗中傷 ・職員等のプライバシーに関する情報をインターネット上に掲載する	・ホームページ等の運営者（管理人）に削除を求める ・必要に応じて顧問弁護士へ相談する
セクシュアルハラスメント型	・職員等の体を触る ・性的な内容の発言 ・つきまとい	・やめるよう警告を行い、対応終了を検討する ・警察への通報や顧問弁護士への相談を検討する

(2) 組織における対応

担当者が孤立することのないよう、組織的に対応することとし、事務局長を中心とした体制を確立します。

また、組織内での報告や職員間の情報共有体制を確立します。

(3) 警察や顧問弁護士等との連携

事務局長又は各部長は、悪質な事案に対しては、警察への通報を検討するとともに、必要に応じて顧問弁護士等の専門機関と連携し、法的措置も含めた対応を検討します。

5 相談・研修体制の整備

(1) 相談窓口

事業者等の言動により、職員等がメンタルヘルス不調に陥ることが考えられるため、事務局長を中心とした相談窓口の体制強化を図ります。

(2) 職員等の対応力向上のための研修

迷惑行為、悪質なクレームに対応できるよう、組織内で研修を行うこと等により、職員等の対応力の向上を図ります。

6 カスタマーハラスメントの防止

(1) 基本方針の周知

カスタマーハラスメントに対する当財団の取組姿勢を明確に示すため、基本方針を職員等や事業者等へ周知します。

(2) マニュアルの整備

具体的な対応方法をまとめた、職員等向けのカスタマーハラスメント対応マニュアルを整備します。

(3) その他

①名札等

職員等が着用する名札等について、職員等のプライバシーに配慮したものとなるよう検討します。

②録音・録画

職員等の対応状況について、録音・録画・時間の計測など、必要に応じて検証可能な証拠を収集できるよう措置を講じます。