

一般財団法人教職員生涯福祉財団カスタマーハラスメントに対する基本方針

カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、顧客からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員（派遣職員を含む。以下同じ）の就業環境が害される行為をいいます。

対象となる行為

- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
- ・ 過度な謝罪要求（土下座等）
- ・ 拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する）
- ・ 許可なく当財団内に立ち入る行為
- ・ 許可なく録音および当財団で働く職員や当財団施設を撮影する行為
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 当財団で働く職員個人への攻撃や要求
- ・ 当財団で働く職員の個人情報等の SNS/インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・ 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・ 正当な理由のない商品やサービス、金銭の要求

＊以上はあくまで例示であって、これに限るものではありません。

上記の定義および行為例は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しました。

カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- ・ カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、職員を守るため毅然とした対応を行い、必要により対応等をお断りさせていただく場合があります。
- ・ 悪質なものや犯罪行為と判断される場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

職員への対応

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
- ・ カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先し、再発防止に取り組めます。