公益財団法人浜松国際交流協会　カスタマーハラスメントに対する基本方針

１　はじめに

当協会は、経済、学術、文化等の国際交流事業及び在住外国人の日常生活に関する支援事業を幅広く行い、もって個性と活力にあふれた国際都市浜松の創造に寄与することを目的とし、全職員がお客様の信頼や期待に応え、必要なサービスを提供することに日々取り組んでおります。そのためには、職員が心身ともに健康で、安心して働ける環境づくりが重要と考えております。

２　目的

当協会では、お客様からの悪質なクレームや不当な要求等から、当協会職員等を保護することを目的とし、職場環境の安全性を確保するためにも、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動があった場合の基本的な方針として「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

３　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、お客様や取引先等（これらに類する者を含む）からの不当なクレーム、要求、または言動のうち、その手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境が害されるものをいいます。カスタマーハラスメントの判定にあたっては、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」における定義に基づき、相談者等からの要求・言動が以下の２つの要素を満たす場合をカスハラと判定します。

・ 要求の内容に妥当性がない、または相当性を欠くもの
・ 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

４　カスタマーハラスメントへの対応

（１）事前の対応

①カスタマーハラスメントへの当協会の基本方針・基本姿勢を明確化するとともに、職員等へ周知・啓発を行います。

②カスタマーハラスメントに関する知識や対処方法についての教育を実施します。

（２）発生時の対応

①カスタマーハラスメントとみられる事象が発生した場合、その事案がハラスメントに該当する内容かどうか事実関係等を確認します。

②上記の事案が確認された場合は、カスタマーハラスメントの被害にあった職員等のケアに配慮します。

③カスタマーハラスメントに対しては毅然とした対応を行います。なお、悪質なカスタマーハラスメントの場合は、警察や弁護士等の外部機関、外部専門家に協力を仰ぐとともに、当協会によるサービスの提供をお断り、または中止させていただく場合がございます。

５　お客様へのお願い

万が一、お客様からのカスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、本方針に基づき対応いたしますので、何卒ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

令和８年10月１日

公益財団法人浜松国際交流協会

参考【カスタマーハラスメントに該当する事例】

以下の記載は例示であり、これらに限るものではありません。

（1）お客様による暴力・暴言・誹謗中傷

①身体的な攻撃（暴行・傷害等）

②威嚇・脅迫的な発言

③人格を否定する発言

④個人を侮辱する発言

⑤性的・差別的な言動

⑥SNS やインターネット上の誹謗中傷

（2）お客様による過剰または不合理な要求

①合理的理由のない謝罪の要求

②社会通念上受け入れられない要求

③サービスとして提供していない内容の過剰な要求

④合理的範囲を超える時間的・場所的拘束（不退去・居座り・監禁）

⑤職員等に関する解雇等の処分要求

（3）お客様によるその他ハラスメント行為

①プライバシー侵害行為

②セクシャルハラスメント行為

③その他各種のハラスメント行為

上記に限らず、「お客様からの悪質なクレームなどの著しい迷惑行為」も同様に対象となります。