

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 カスタマーハラスメントへの対応方針

公益社団法人宮城県建設センター(以下「当センター」という。)は、顧客等からの申請、相談、問い合わせ等に対し、よりよいサービス提供を目指し、真摯に対応するとともに、これら顧客等からの要求や言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境が害される行為に対しては、組織として毅然とした態度で対応することとし、職員一人ひとりが安心して心身ともに健全に働ける環境を維持するとともに、大切な職員をカスタマーハラスメントから守るため厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等に基づき、以下のとおり必要な措置等を講じます。

2 カスタマーハラスメントの定義や該当する行為の例

① カスタマーハラスメントの定義

顧客・関係事業者等からのクレームや言動のうち、厚生労働省のマニュアルや要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段や態様が社会通念上の相当性を逸脱した行為であって、職員の就労環境(心身の健康や職場全体の安全、円滑な業務遂行)を害するものをいいます。

② カスタマーハラスメントに該当する行為の例

◇ 「要求内容が妥当性を欠く」場合の例

- ・ 法令や当センターの規定に基づき、当センターが正当かつ適切な対応を行っているにもかかわらず、理不尽な要求を行うこと
- ・ 当センターの対応に一部不備がある場合であった場合でも、その瑕疵を大きく超える過剰な要求(不当な優遇、金銭の要求など)を行うこと
- ・ 当センターの業務とは全く関係のない要求や主張を行うこと
- ・ 職員個人の処罰(減給、解雇、土下座等)や、不条理な担当者交代を要求すること

◇ 「社会通念上の相当性を逸脱した行為」の例

- ・ 身体的な攻撃：暴行、傷害、または物品の投げつけ
- ・ 精神的な攻撃：暴言、威嚇、人格の否定、侮辱、土下座の強要、盗撮や無断撮影・録音、SNSやインターネット上等での誹謗中傷、個人情報晒し行為およびそれらをほのめかす発言
- ・ 威圧的な言動：脅迫的な言動、反社会的勢力との繋がりを背景とした脅し

- ・ 拘束的、継続的な行動 : 長時間の居座りや電話での拘束、同じ内容の質問等(電子メールの場合も含む)の執拗な繰り返し

3 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントが発生した、または発生する恐れがある場合、担当者個人に対応を委ねず、上司および組織が即座に対応を引き継ぎます。

悪質な事例については、通話の録音等の証拠を確保した上で対応を打ち切り、弁護士や警察等の外部専門機関と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

4 基本的な対策（体制の整備、周知、抑止措置）

職員が安心して相談できる「相談窓口」を設置し、職員への周知・啓発、本方針等の外部への公表など必要な抑止措置等を講じます。

また、カスタマーハラスメントに遭遇した職員のケアを行い、相談者や事実確認の協力者に対し、プライバシーを保護するとともに、それを理由とした不利益な取り扱いは行いません。

5 職員によるカスタマーハラスメントの禁止

職員が、業務に関わる他社(関係機関、取引先、他事業者の従業員等)に対して、カスタマーハラスメントを行うことを禁止し、就業規程に基づいた処分の対象とします。