

公益財団法人東北自治研修所における カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

第1 目的

公益財団法人東北自治研修所（以下「研修所」という。）は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実に関する法律及び関係法令に基づき、カスタマーハラスメントの防止を図るための基本的な方針を定める。

第2 基本理念

カスタマーハラスメントは、その対象となった人の人格や尊厳を侵害する等就業環境を害するものであり、何人も、あらゆる場において行ってはならないものである。また、その防止に当たっては、互いが対等の立場において尊重し合うことが重要である。

利用者等からの意見や要望は、業務改善やサービスの向上につながるものであり、研修所は、これに丁寧かつ真摯に対応する。

一方で、暴言や侮辱的な言動などの職員に対するカスタマーハラスメントは、職員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、ひいてはサービスの低下につながりかねないものである。

研修所は、質の高いサービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員を守るとともに、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組む。

第3 定義

- 1 職員に対するカスタマーハラスメントとは、利用者等から職員に対し、その業務に関して行われる社会通念上許容される範囲を超えた言動であって、職員の就業環境を害するものをいう。
- 2 1の「利用者等」とは、研修所からサービスの提供を受ける者又は研修所の業務に密接に関係する者であって、職員が応対する全ての人をいう。
- 3 1の「社会通念上許容される範囲を超えた行為」とは、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。
- 4 1の「職員の就業環境を害する」とは、職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、環境が不快なものとなったため、職員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることをいう。

第4 代表理事の責務

代表理事は、職員に対するカスタマーハラスメントの防止策を講ずるとともに、職員に対するカスタマーハラスメントが行われた場合においては、職員の安全を確保し、行為者に対し、その行為の中止の申入れその他の必要な措置を迅速かつ適切に講ずる。

また、職員もその業務に関し、カスタマーハラスメントを行う立場にもなり得ることから、代表理事は、職員がその業務に関して、カスタマーハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずる。

代表理事は、上記の責務を果たすため、次の対策を実施する。

- 1 職員に対するカスタマーハラスメントに対応するために、相談や報告等ができる体制を整備する。
- 2 カスタマーハラスメントを受けた職員への配慮のための体制を整備する。
- 3 カスタマーハラスメントに対応するための手引を作成する。
- 4 意識啓発のための研修等を実施する。

第5 職員の責務

- 1 職員は、カスタマーハラスメントへの理解を深めるとともに、その職場（職員が業務を遂行する場所であって、通常就業している場所以外を含む。）において防止に資する行動をとる。

また、代表理事の講ずる第4の対策に協力する。

- 2 管理監督者は、カスタマーハラスメントが行われることのない良好な就業環境を確保するとともに、職員から相談がなされた場合には、迅速かつ適切に対処する。
- 3 職員は、その業務に関して、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

第6 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、利用者等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

第7 カスタマーハラスメント防止にかかる研修所内会議

カスタマーハラスメント対策について、研修所内会議において意見交換等を行う。

附 則

この方針は、令和8年9月1日から適用する。