

公益財団法人福島県都市公園・緑化協会職員に対するカスタマーハラスメントの防止等に関する基本方針

公益財団法人福島県都市公園・緑化協会（以下「協会」という。）においては、協会が行う事業（以下「協会事業」という。）の利用者等からのご意見やご要望等に対し、丁寧かつ真摯に受け止めながら協会事業の品質向上に努めている。

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、ひいては協会事業の品質低下につながりかねないものである。

協会は、質の高い協会事業を継続的に実施するため、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1 カスタマーハラスメントの定義

- 1 職員に対するカスタマーハラスメントとは、協会事業の利用者等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員の勤務環境を害するものをいう。
- 2 1の「協会事業の利用者等」とは、協会事業のサービス提供を受ける者又は協会事業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「著しい迷惑行為」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。

第2 カスタマーハラスメントに該当する行為例

カスタマーハラスメントになり得るものとして、次のようなものがある。

- (1) 要求等の内容が相当性を欠く場合
 - ア 協会事業の範囲外の内容に関する要求等
 - イ 法令に違反するおそれがあるなど対応が著しく困難又は不可能な要求等
- (2) 手段・態様が不適切である場合
 - ア 暴行、傷害など「身体的」な攻撃
(殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、唾を吐きかける など)
 - イ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など「精神的」な攻撃
 - ウ 大声による罵声、告訴を示唆するなど「威圧的」な要求等
(カウンター等を叩く、蹴るなど身体以外の暴力 等)
 - エ 長時間・長期間にわたる「継続的・執拗」な要求等
(同様の質問を繰り返す、話のすり替え、揚げ足取など)
 - オ 長時間の電話、不退去、居座り、監禁など「拘束的」な行動
 - カ 「差別的」な言動
 - キ 「性的」な言動
 - ク 「特定の職員個人」を対象とする攻撃、要求
(プライバシー侵害、無断撮影、ネット上への職員の個人情報の拡散など)
 - ケ 妥当性を欠く「金銭などの補償」の要求

コ 妥当性を欠く「謝罪・回答・面会等」の要求（土下座の強要、回答文の要求など）

サ 協会事業以外の目的で連日同じ窓口を訪れるなどの「過剰」来所

第3 協会の責務

協会は、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組織的に迅速かつ適切に講ずるよう努めなければならない。

なお、悪質な言動及び犯罪行為に対しては、しかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処しなければならない。

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、協会として、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よう努めなければならない。

協会として、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相談窓口を設置する。
- 3 カスタマーハラスメント防止のための手引きを作成する。
- 4 意識啓発のための研修等を実施する。
- 5 職員がその業務に関して、カスタマーハラスメントを行ってはならない旨を職員に明示する。

第4 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、その職場において防止に資する行動をとるよう努めなければならない。
- 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がないよう、良好な勤務環境を確保するよう努めなければならない。職員から相談された場合には、迅速かつ適切に対処するよう努めなければならない。
- 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5 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、協会事業の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。

附 則

この方針は、令和8年9月25日から施行する。