

カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定 令和8年10月1日

公益財団法人藤沢市まちづくり協会（以下「当協会」といいます。）は、地域社会の健全な発展と市民の福祉の増進に寄与する目的に向け、当協会が提供するサービスの改善や向上に努めるとともに、サービスのご利用者様のご意見、ご要望に真摯に対応しています。

その一方、ご利用者様からの常識の範囲を超えた暴言や要求など、職員に対するカスタマーハラスメントは、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、提供するサービスの質の低下を招くおそれがあります。

当協会は、質の高いサービスを継続的に提供してくため、職員に対するカスタマーハラスメントに組織として毅然と対応し、職員を守るとともに、その防止に主体的かつ積極的に取り組んでまいります。

カスタマーハラスメントの定義

当協会は、厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、ご利用者様の職員に対する行為のうち、内容に妥当性が認められないもの又は、内容の妥当性に照らして、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であって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害される行為をカスタマーハラスメントと定義いたします。

カスタマーハラスメントに該当する行為

カスタマーハラスメントの定義に該当する具体的な手段・態様等は、次の例示のとおりですが、これらに限るものではありません。

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動

- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃・要求
- ・ 正当な理由のない要求（金銭補償、特別扱い、時間外対応又は謝罪の要求）
- ・ プライバシー侵害行為（SNS等への投稿、職員氏名の公開）

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、必要によりサービスの提供やご利用者様への対応をお断りさせていただく場合があります。
- ・ 各施設等で解決できないカスタマーハラスメントは、総括部門に相談することで組織的に対応します。
- ・ 悪質と判断される行為を認めた場合は、必要に応じて、弁護士、警察等に相談の上、厳正に対処します。

職員への対応

- ・ カスタマーハラスメントに対する当協会の基本方針の周知や啓発を行います。
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法、手順等を策定し、周知します。
- ・ 職員のための相談・対応体制を整備します。
- ・ 職員への教育、研修を実施します。

以 上