

公益財団法人大阪府都市整備推進センター

カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本的な考え方

公益財団法人大阪府都市整備推進センター（以下「センター」という。）では、顧客等からの意見や要望を真摯に受け止め、より良い事業・サービスの提供に努めます。その一方で、社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格や尊厳を傷つける言動は、看過できないものと考えます。職員が安心して業務に取り組める環境を確保するため、組織として毅然かつ適切に対応し、基本的な対策として職員が相談できる体制づくりや研修の実施、また事案が発生した際には原因分析を行い、再発防止策を講じます。

2. 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、職場において行われる顧客、取引の相手方、施設利用者、近隣住民その他センターの事業に関係を有する者（以下「顧客等」という。）の言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当該職員の就業環境が害されるものをいいます。なお、電話、電子メール、SNSその他インターネット上において行われる言動を含みます。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ① 暴行、傷害、物品の破壊その他身体的な攻撃又はこれに準ずる行為
- ② 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要その他精神的な攻撃
- ③ 大声、威圧的な言動、長時間又は反復継続的な拘束、不退去、居座り、電話又は電子メール等による執拗な要求
- ④ 合理的な理由のない要求、センターの業務内容又は契約内容を著しく超える要求、不当な損害賠償要求その他対応が著しく困難又は不可能な要求
- ⑤ 職員の氏名、写真、録音、録画、個人情報等を無断で取得し、又はインターネット上に投稿する等、職員の人格、尊厳又は安全を害する行為
- ⑥ その他、これらに準ずる行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

- ① 職員を一人で対応させないことを基本とし、必要に応じて当該職員に代わって管理監督者等（所属長、直属の上司などをいう。）が対応します。
- ② 顧客等とのやりとりを録音、録画します。
- ③ 職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって、退去を求めたり、電話を切ります。
- ④ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報します。
- ⑤ 悪質と判断される場合には、法的手続を含む対応について、顧問弁護士へ相談し、法的措置を講じるなどの対応を行います。
- ⑥ その他、職員を保護するために必要な措置を講じます。

5. 相談窓口の設置

カスタマーハラスメントに関する職員からの相談については、内部相談窓口・外部相談窓口にて、相談を受け付けます。