

高知県人権啓発センターカスタマーハラスメント対応基本方針

高知県人権啓発センターでは、県民の皆さまをはじめとした、事業及びサービス利用者等から寄せられるご意見やご要望は、業務改善やサービスの質の向上につながるものであり、丁寧かつ真摯に対応することが大切であると考えています。

一方で、職員への暴言や威圧的な言動、過度な要求などのカスタマーハラスメントは、職員の尊厳を傷つけるのみならず、心身の健康や職場環境の悪化をもたらすおそれがあり、適切なサービスの提供にも影響を及ぼしかねない重大な問題です。

カスタマーハラスメントから職員を守るとともに、質の高いサービスを提供するため、職員に対するカスタマーハラスメントには組織として毅然と対応します。

また、職員がカスタマーハラスメントの行為者となることがないように、研修の実施などを通して、職員一人ひとりが自身の言動に注意を払うよう意識の向上を促し、カスタマーハラスメントの発生を未然に防止するよう取り組んでいきます

カスタマーハラスメントの定義

事業及びサービス利用者等の言動であって、職員の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、職員の勤務環境が害されるものをいいます。事業及びサービス利用者等とは、県民に限らず、県外にお住まいの方や、事業者（業務委託契約の相手方等）、施設の利用者、その他高知県人権啓発センターが行う事業に関係を有する者及びその可能性のある者を指します。

カスタマーハラスメントの判断基準

ポイント① 言動の内容に妥当性はあるか

ポイント② 手段・態様が社会通念上相当な範囲か

○「言動の内容に妥当性がないもの」の例

- ・センターに瑕疵・過失が認められないもの
- ・事実や根拠、因果関係がないもの
- ・過剰な要求（過大な補償や謝罪の要求等）
- ・具体性を欠いたあいまいな要求
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

○「手段・態様が社会通念上不相当のもの」の例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求
- ・威圧的な言動
- ・継続的で執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

カスタマーハラスメントへの対応原則

● 組織的に対応する

複数名で対応する、責任者は対応しない、場所を選定する、時間を設定する

● 毅然と対応する

発言内容を録音する、警告する、対応を注視する

● 法的に対応する

退去を命じる、警察に通報する、弁護士に相談する