

カスタマーハラスメント対策基本方針

公益財団法人大阪府危険物安全協会

制定：令和8年10月1日

第1 基本方針の目的

公益財団法人大阪府危険物安全協会（以下「当協会」という。）は、公益財団法人として、講習受講者、寄附者、助成申請者、研修会等参加者、関係団体その他の関係者から寄せられるご意見、ご要望及び苦情を真摯に受け止め、事業及びサービスの改善に努めます。

これらのご意見等の中には、職員に対する暴力、脅迫、暴言、侮辱、差別的・性的な言動、長時間の拘束、不当な要求等、社会通念上相当な範囲を超える行為が含まれる場合があります。

協会は、これらの行為から職員を守り、職員が安心して業務を遂行できる就業環境を確保するため、組織として適切に対応します。

第2 用語の定義

本方針において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

1 職員

当協会と雇用関係にある者をいい、正規の職員のほか、嘱託職員、パートタイム職員、その他の非正規職員及び当協会に派遣されている派遣労働者を含む。

2 顧客等

講習受講者、寄附者、助成申請者、研修会等参加者、関係団体その他当協会の行う事業に関係を有する者をいい、今後これらに該当する可能性のある者を含む。

3 カスタマーハラスメント

職場において行われる顧客等の言動であって、次の①から③までの要素をいずれ

も満たすものをいう。

- ① 顧客等の言動であること
- ② 当該言動が、職員の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であること
- ③ 当該言動により、職員の就業環境が害されるものであること

第3 当協会の基本姿勢

当協会は、カスタマーハラスメントへの対応について、次の事項を基本方針とします。

1 正当なご意見・苦情には誠実に対応します

当協会の事業、助成、講習会、研修会等に関するご意見・苦情については、内容を確認し、必要な説明・改善を行います。

2 職員の人格・尊厳を守ります

職員に対する暴力、脅迫、暴言、侮辱、差別的・性的な言動、その他、職員の人格や尊厳を傷つける行為を容認しません。

3 不当な要求には毅然と対応します

要求内容が正当であっても、その手段・態様が社会通念上不相当である場合には、対応を中止・終了するなど、適切な措置を講じます。

4 職員一人に対応を負わせません

カスタマーハラスメントが疑われる場合は、担当職員一人に対応を委ねず、責任者を含めて組織として対応します。

5 職員の安全を最優先します

暴力、脅迫等により職員や関係者の安全が脅かされる場合には、安全確保を最優先し、必要に応じて警察その他の関係機関に相談・通報します。

第4 カスタマーハラスメントの判断に当たっての考え方

第2に定めるカスタマーハラスメントの該当性は、要求内容そのものに妥当性があるかどうかにかかわらず、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当なものであるかという観点から判断します。

個別の事案については、要求の内容、言動の態様、頻度、時間、経緯、職員への影響等を総合的に考慮して判断します。

単に苦情の内容が厳しいことや要求の程度が強いことのみを理由として、カスタマーハラスメントと判断することはありません。

第5 カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為

以下のような行為を想定しています。

- ① 暴力、身体的接触
- ② 脅迫、威嚇
- ③ 大声、暴言、侮辱
- ④ 人格を否定する発言
- ⑤ 差別的・性的な言動
- ⑥ 長時間の拘束
- ⑦ 同じ要求・問い合わせの過度な繰り返し
- ⑧ 不当な金銭・補償等の要求
- ⑨ 職員個人の連絡先・住所等の要求
- ⑩ 職員や家族への危害を示唆する行為
- ⑪ SNS等を利用した職員への脅迫・威圧

⑫ その他、社会通念上不相当と考えられる行為

第6 公益財団法人としての留意事項

当協会は公益財団法人であることから、社会的役割を踏まえ、関係者からの意見・要望をできる限り丁寧に受け止めます。特に講習会申請関係、助成金等の審査、研修会、公益事業に関する問い合わせ等については、制度や事業の透明性を確保し、可能な範囲で丁寧な説明を行います。

公益法人であることを理由として、職員が不当な要求や暴力・脅迫等を受け入れるものではありません。

第7 職員への対応

当協会は、カスタマーハラスメントを受けた職員に対して、必要な支援を行います。必要に応じて次の対応を実施します。

- ① 対応職員の交代
- ② 上司による対応
- ③ 休憩等の確保
- ④ 業務上の配慮
- ⑤ 専門機関への相談

また、カスタマーハラスメントを受けたことについて、職員を一方的に責めることはありません。

第8 相談・報告

職員は、カスタマーハラスメントを受けた場合、または該当するか判断に迷う場合には、速やかに責任者へ相談・報告することができます。

また、相談したこと又は事実関係の確認に協力したことを理由として、職員に不利益な取扱いを行いません。

第9 安全確保

暴力、脅迫、凶器の使用・提示その他、職員や関係者の生命・身体に危険が及ぶ可能性がある場合は、安全確保を最優先します。

必要に応じて、その場から離れる、対応を中止する、警察等へ通報するなどの措置を講じます。

第10 記録・再発防止

カスタマーハラスメントが疑われる事案については、必要な範囲で事実関係を記録します。

記録した内容については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の趣旨を踏まえ、相談者等のプライバシーの保護に十分配慮しながら）、今後の対応及び再発防止のために活用します。同様の事案が繰り返される場合には、対応方法や事業運営上の改善点について検討します。

第11 特に悪質なカスタマーハラスメントへの対応

暴行、傷害、脅迫等の犯罪に該当し得る言動、その他特に悪質と認められるカスタマーハラスメントについては、次のような措置を講じることがあります。

- ① 警察への通報及び被害届の提出
- ② 行為者に対する警告文（内容証明郵便等）の発出
- ③ 行為者に対する当協会が行う事業・サービスの提供の停止
- ④ 弁護士と連携した法的措置（民事保全法に基づく仮処分の申立て等）の検討

第 12 研修・周知

当協会は、本方針及びカスタマーハラスメントへの対応方法について、職員に対する研修その他必要な教育を実施するとともに、本方針を関係者に周知します。

第 13 関係者の皆様へのお願い

当協会は、皆様からいただくご意見・ご要望を、より良い公益事業を実現するための重要な情報として受け止めています。そのため、正当なご意見・苦情については、これまでと変わらず誠実に対応します。

職員の人格や尊厳を傷つける行為、暴力、脅迫、侮辱、差別的・性的な言動、長時間の拘束、不当な要求等については、職員の安全と就業環境を守るため、対応をお断りする場合があります。皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

附則

本方針は、令和 8 年 10 月 1 日から施行します。