

公益財団法人茨城県教育財団カスタマー・ハラスメントに関する要項

第1 目的

この要項は、職員の十分な勤務能率の発揮と業務の円滑な運営を確保することを目的に、職場においてカスタマー・ハラスメントが生じた場合に適切に対応するため、必要な事項を定める。

第2 定義

この要項における用語の意義は、次のとおりとする。

1 カスタマー・ハラスメント

職員の職務に係るサービスの利用者及び地域住民等（以下「利用者等」という。）からの言動であって、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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されること。

カスタマー・ハラスメントになり得る主な行為としては、次のものが挙げられる。

(1) 申出・要求内容に妥当性がないもの

過大な要求や不当な言いがかりなど、根拠とする事実関係や因果関係がないもの、公益財団法人茨城県教育財団（以下「財団」という。）の業務に関係がないものといった申出・要求内容に妥当性がないもの

(2) 申出・要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らし不相当なもの

申出・要求内容には妥当性があるが、手段・態様が、執拗的・拘束的・威圧的など、社会通念上不相当なもの

2 職場

職員が職務を遂行する場所を指し、当該職員が通常勤務している場所以外の場所であっても、当該職員が職務を遂行する場所については「職場」に含まれる。

また、正規の勤務時間外であっても、実質上、職務の延長と見なされる場合は、その場所も含まれる。

第3 職員の責務

職員は、カスタマー・ハラスメントに関する次の事項について留意し、職務の遂行に努めなければならない。

(1) 財団が提供するサービスに対する適切な理解を深め、丁寧かつ適切な対応に努めること。ただし、社会通念上許容される範囲を超える不当な要求や言動に対して、一人で抱え込まず、組織として適切に対応すること。

(2) 障害のある利用者等から職員に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という。）で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマー・ハラスメントには当たらず、障害者差別解消法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないこと。また、同法に基づく「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」に即して、財団が提供するサービスの利用者等との建設的対話を重ねるなど、事案に応じて適切に対応する必要があること。

(3) 職員は、その職務において、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動のみならず、職員以外の者に対してカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動に類する言動を行ってはならないことを十分認識しなければならないこと。

第4 事務局長等の責務

- 1 本部の事務局長又は受託施設の長（以下「事務局長等」という。）は、本要項を職員に対して周知し、啓発を行わなければならない。
- 2 事務局長等は、カスタマー・ハラスメントに関する相談・苦情があった場合に、その内容に応じて、迅速かつ適切な解決を図らなければならない。
- 3 職員が担当する利用者等からの言動で、当該職員の職務に係るサービスをめぐるそれまでの経緯やその場の状況により、その対応を打ち切りづらい中で行われるものであって、当該言動を受ける職員の所属の業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするものに関する相談があった場合は、直ちに組織的な対応体制を講じ、その内容に応じて、迅速かつ適切に職員の救済及び安全確保を図らなければならない。

第5 研修の実施

理事長は、カスタマー・ハラスメントの防止等を図るため、職員に対し必要な研修を実施する等、この要項の目的を達成するため必要な措置を講じるものとする。

第6 相談等への対応

- 1 カスタマー・ハラスメントについては、所属による組織的な対応を基本とする。
- 2 事務局長等は、相談を受けた場合、相談整理表（別記2）に必要事項を記載し、速やかにその相談内容の事実関係を把握し、被害を受けた職員の安全確保、メンタルヘルスケア及び就業環境の改善等の必要な措置を講じなければならない。
- 3 悪質なカスタマー・ハラスメントに対しては、組織として法的措置や警察等関係機関との連携を含め、毅然とした対応を行うものとする。
- 4 理事長は、カスタマー・ハラスメントに関して所属が外部に相談できる体制を整備するものとする。

第7 プライバシーの保護及び不利益な取扱いの禁止

- 1 カスタマー・ハラスメントへの対応に携わる職員は、プライバシーの保護に留意し、名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守しなければならない。
- 2 カスタマー・ハラスメントへの対応に携わる職員は、カスタマー・ハラスメントに関して職員が相談や報告を行ったこと等を理由として、当該職員にとって不利益な扱いをしてはならない。

第8 その他

この要項に定めるもののほか、カスタマー・ハラスメントの対応等に関し必要な事項は、理事長が別に定める。

付 則

この要項は、令和8年 10 月1日から施行する。

カスタマー・ハラスメントに関する問題等に適切に対応するために 職員が認識すべき事項

1 カスタマー・ハラスメントになり得るもの

カスタマー・ハラスメントになり得るものとして、例えば、次のようなものがある。

なお、以下に掲げる事例は例示であり、これらに該当しない場合であっても、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えると認められる場合には、カスタマー・ハラスメントに該当し得る。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア そもそも要求に理由がない又は財団が提供するサービス等と全く関係のない要求
性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。

イ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
法令に違反するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること。

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- a 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- b 物を投げつけること。
- c わざとぶつかること。
- d つばを吐きかけること。

イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

- a 財団が管理する建物や什器備品等を壊すことをほのめかす発言や SNS 等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。
- b SNS 等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
- c 職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。
- d 土下座を強要すること。
- e 盗撮や無断での写真・動画撮影をすること。
- f 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等のプライバシーに関する情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

ウ 威圧的な言動

- a 大きな声を上げたりテーブル等を叩く等により、職員や周囲を威圧すること。
- b 反社会的な言動を行うこと。

エ 継続的、執拗な言動

- a 同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- b 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
- c 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。

オ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- a 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。
- b 面談において指定した時間・場所等のルールに従わず、不退去や居座りを続けること。

2 留意事項

職員は、カスタマー・ハラスメントに関する次の事項について留意しなければならない。

- (1) カスタマー・ハラスメントは、利用者等とのコミュニケーションの不足が原因や背景となって生じることもあること。
- (2) 職務に係るサービスをよく理解し、利用者等への対応力の向上を図ることは、カスタマー・ハラスメントの被害者になることを防止する上で重要であること。
- (3) 財団が提供するサービスの利用者等の権利を不当に侵害することの無いよう留意して適切に対応する必要があること。

3 関連事項

職員は、その職務において、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動のみならず、職員以外の者に対してカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動に類する言動を行ってはならないことを十分認識しなければならない。

別記2 相談整理表（第6 相談等への対応）

相 談 整 理 表

相 談 日	年 月 日（ ） 時 分から 時 分まで			
相 談 者	所 属	職	氏 名	性 別
				男・女
相 談 方 法	訪問 電話 その他（ ）			
相 談 場 所				
相 談 員				
相 談 内 容				
対 応 状 況				
備 考				