（公財）とちぎ建設技術センター職員に対するカスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

令和８（2026）年10月

当財団では、顧客の皆様から寄せられる貴重な意見や要望を真摯に受け止め、業務に取り組んでおります。

一方で、一部の悪質なクレームや不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為から職員を守り、就業環境を維持することも、職務を公正に執行する上で大切な施策の１つです。

そのため、当財団では、「（公財）とちぎ建設技術センター職員に対するカスタマーハラスメントの防止に関する基本方針」を踏まえ、カスタマーハラスメントには組織的に毅然と対応することで、公正な職務の執行を確保し、顧客の皆様から信頼される財団運営を推進するとともに、職員の人権を守り、職員が安心して働きやすい職場環境を整備していきます。

１ カスタマーハラスメントに該当するかの判断の目安

カスタマーハラスメントに該当する行為とは、「顧客をはじめとするサービスの利用者や事業者など、職員が対応するすべての方（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であり、かつ、当該職員の就業環境を害するもの」となります。

（１）「社会通念上許容される範囲を超えたもの」の考え方

社会通念に照らし、当該顧客等の言動の内容が相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものを指し、「言動の内容」、「手段や態様」それぞれの相当性は、以下①、②により総合的に判断します。

なお、①、②の一方のみに当てはまる場合でも、カスタマーハラスメントに該当し得ることに御留意ください。

①言動の内容

顧客等の申出や要望の内容が、客観的に合理的で社会通念上許容される範囲を超えたものか

【類型及び言動の一例】

言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えたもの	
類型	該当し得る言動の例
ア　財団の業務と全く関係のない要求	・財団とは無関係な内容について、要求を何度も繰り返す。 ・財団に権限のない他機関に対する是正を何度も要求する。 ・業務とは全く関係のない私的な送迎を求める。 ・業務とは全く関係のない私的な連絡先の提供を求める。
イ　想定しているサービスを著しく超える要求	・財団に提供義務のないサービスを求める。 ・サービスを瑕疵なく提供したにもかかわらず、言いがかりをつけて代金を支払わない。 ・正当な理由なくサービス提供の順番を早めるよう、特別な措置を求める。
ウ　対応が著しく困難又は対応が不可能な要求	・対応に瑕疵があった職員を免職するよう求める。 ・規則等で定められた提出期限を過ぎた書類の受理を求める。 ・在庫がないパンフレットについて、即時の提供を求める。
エ　不当な損害賠償要求	・財団とは全く関係のない事案について、財団に賠償を求める。 ・自身の過失による事案について、財団に賠償を求める。

②手段や態様

顧客等が自らの要求を実現するための言動や態度等が、暴力的、威圧的、継続的、拘束的、差別的、又は性的等であり、社会通念上許容される範囲を超えたものか

【類型及び言動の一例】

手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えたもの	
類型	該当し得る言動の例
ア　身体的な攻撃	・自身の要望が通らなかったために、職員に殴る･蹴る・叩く等の暴力をふるう。 ・職員の対応に不満を持ち、つばを吐きかける。 ・職員に物を投げつける。 ・職員の胸ぐらをつかむ等により極端に接近する。
イ　精神的な攻撃	・職員の人格を否定する言動を行う。 ・職員の容姿や能力を侮辱する。 ・職員に謝罪として土下座を強要する。 ・職員本人や親族に危害を加えることをほのめかす。 ・職員の了解を得ずに撮影する。 ・SNS やインターネットで財団又は職員個人について誹謗中傷をする。
ウ　威圧的な言動	・職員に対し大声又は粗暴な口調で主張をする。 ・自分の要望を通すために、職員をにらみつける。 ・机を叩く等により大きな音を出す。 ・職員の説明を遮り、自身の主張のみを発言する。
エ　継続的・執拗な言動	・何度も電話して職員に執拗に要望や質問を繰り返す。 ・職員の軽微な過失を執拗に責め立てる。 ・職員の説明の揚げ足を取る。 ・合意済み又は解決済みの案件について、職員に再度の対応を求める。 ・特定の職員への面会を執拗に求める。
オ 拘束的な言動	・不当な要求を繰り返す等により、職員に対し長時間の対応を強要する。 ・職員から退去を求められても応じず居座る。 ・職員を密室等に拘束し、長時間にわたり不当な要求を繰り返す。
カ　差別的な言動	・職員の容姿、性別、年齢、業務の内容、業務上の地位等の属性について侮辱する。 ・職員の性自認に関する事項や、病歴に関する事項等の機微な個人情報について、開示を求める。
キ　性的な言動	・サービスの提供上必要な範囲を超えて職員の身体に接触する。 ・職員に対し性的な内容の発言を行う。 ・職員へのつきまとい行為を行う。

（２）「就業環境を害するもの」の考え方

当該言動により、職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったことにより、当該職員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

苦痛や支障の程度は、職員個人の考え方や捉え方により差異が生じる場合が想定されますが、社会一般の就業者が同様の状況で当該言動を受けた際に、業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じたと感じる言動であるかどうかを基準に判断します。

また、支障の程度を検討するに当たっては、当該言動の頻度や継続性は考慮するものの、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、１回の言動でも、職員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じ得ます。

２　財団の取組

（１）職員は、一人ひとりが財団の代表として、礼儀正しい態度や言葉遣いなど基本的な対応のマナーを守り、適切な対応に努めてまいります。

（２）カスタマーハラスメントに対しては、以下のとおり対応します。

①要望等への対応を終了することも含め、組織的に毅然と対応します。

②暴力的、威圧的、継続的、拘束的、差別的、性的な言動等がみられる場合には、そのような言動等を記録するとともに、より正確な記録が必要とされる場合には、録音・録画機器等を活用し記録することもあります。なお、録音・録画された記録は、適切な組織的対応を行うためのものであり、それ以外の用には使用しません。

③カスタマーハラスメントが発生した部署においては、部署内で速やかに当該カスタマーハラスメントに係る情報を共有し、総務部長に報告するとともに、必要に応じて関係部署等と情報を共有します。

④暴行や脅迫、器物損壊があった場合、所属長はただちに警察へ通報します。

⑤この他、所属長は必要に応じて警察への通報や弁護士への相談等の対応を行います。

（３）職員の心身の安全や健康を守るため、相談体制を整備します。

３　顧客等の皆様へのお願い

職員は、適切な対応に努めてまいりますので、顧客等の皆様には以下の点に御理解・御協力をお願いします。

（１）相談内容等によっては、複数の職員で対応します。また、職員の指名には応じかねます。

（２）質問等について、その場で回答できない場合は、後日回答します。

（３）相談等の時間は「30 分」を目安とします。内容によっては、目安時間を超えることもあります。

（４）担当職員が不在の場合は、担当外の職員が対応することがあります。

（５）担当業務外の相談等は、内容に応じて関係部署を御案内します。

（６）職員の個人情報（住所、電話番号等）については、お答えしかねます。