

(公財)岡山市ふれあい公社カスタマーハラスメント対応方針

1 趣旨

公益財団法人岡山市ふれあい公社は、市民福祉の向上を使命とし、ともに生きることができる健康・福祉のまちづくりに貢献することを基本理念として各種事業を展開しています。

当財団は、ご利用者の皆様から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、サービスの向上に努めています。一方で、暴言、脅迫、過度な要求などの著しい迷惑行為は、職員の人格や尊厳を傷つけ、安全で良好な職場環境やサービスの提供に支障を及ぼすものです。

私たちは、ご利用者の皆様と当財団で働くすべての人の基本的人権を尊重し、安心して利用できる環境と安心して働ける職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対する対応方針を定め、その防止と適切な対応に取り組みます。

2 カスタマーハラスメントの定義

ご利用者(財団が行う事業の利用者、取引の相手方、施設利用者、その他財団が行う事業に関係を有する方)の皆様からの言動のうち、要求や主張の内容に妥当性を欠くもの、また要求や主張の方法が社会通念上相当性に欠けるものであり、職員等の就業環境が害されるもの。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であって、これらに限定されるものではありません。

- 【例】
- ・暴力、暴言、脅迫等の行為
 - ・過剰または不合理な要求
 - ・時間的、場所的な拘束
 - ・セクハラ等各種ハラスメント
 - ・職員の個人情報の投稿
 - ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
 - ・職員を無断で撮影・録画・録音し、SNS等へ投稿する行為
 - ・その他これらに準ずる行為

4 カスタマーハラスメント対応

当財団は、利用者等からのご意見やご要望に対して誠実かつ丁寧に対応します。

一方で、カスタマーハラスメントに対しては、職員の人権及び安全を最優先に、組織として毅然と対応します。行為の内容に応じて、注意又は警告、対応の中止やその場からの退去の要請、弁護士や警察等の関係機関との連携その他必要な措置を講じることがあります。

特に、暴力、脅迫、つきまとい、SNS等での悪質な誹謗中傷などの行為については、厳正に対応します。

5 カスタマーハラスメントへの対応のための基本的な対策について

・カスタマーハラスメントへの適切な対応ができるよう、対応方法や手順等を定め、職員への周知を行います。

・カスタマーハラスメント発生防止のため、ふれあいセンター及びウェルポートなださきなど、各施設での啓発ポスターの掲示や財団ホームページ等により、広く周知を図ります。

・職員研修の実施により、職員のカスタマーハラスメントに関する意識や知識の向上を図るとともに、接遇力向上を推進します。

・カスタマーハラスメントを受けた職員の心身の健康に配慮した相談体制を整備します。