一般財団法人姫路市まちづくり振興機構　カスタマーハラスメント対策基本方針

１　基本的な考え方

一般財団法人姫路市まちづくり振興機構（以下「機構」という。）の利用者等からの意見や要望等は、業務改善やサービスの向上につながるものであり、機構はこれらに丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、暴言や威圧的な言動、不当な要求、著しい迷惑行為等の職員に対するカスタマーハラスメントは、職員を傷つけ、公正な職務の遂行を阻害し、サービスの低下を招く重大な問題です。

機構では、あらゆる職員を守るとともに、サービスの維持・向上のため、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、毅然とした態度で組織一丸となって対応していきます。

２　カスタマーハラスメントの定義等

⑴　カスタマーハラスメントとは、サービスの利用者等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受け、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の就業環境が害されるものをいいます。

⑵　⑴の「サービスの利用者等」とは、機構からサービスの提供を受ける者又は機構の業務に関して職員が応対する全ての者をいいます。

⑶　⑴に該当する行為の例として、威圧的言動や不退去、居座りなど要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な行為や、過剰な要求など要求の内容が妥当性を欠く行為があります。

３　カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントが行われた場合（その疑いがある場合を含む）は、職員を守るため組織的な対応を行います。複数人で対応し、当該行為を中止するよう注意、警告を行います。正確な記録の作成等のため、録音・録画等を実施します。

また、職務の遂行に支障がある場合は、対応を終了することがあります。面会・電話等であれば、状況に応じて原則 30 分までを目安としています。さらに、状況に応じて、警察への通報、弁護士相談の上で法的措置を講じるなどの対応を行います。

４　基本的な対策

・カスタマーハラスメント対策マニュアルの策定
・カスタマーハラスメント防止啓発ポスターの掲示
・録音機器、防犯カメラ等の活用
・職員向けカスタマーハラスメント相談窓口の設置･周知
・職員への周知、研修の実施

２０２６年１０月
一般財団法人姫路市まちづくり振興機構