

カスタマーハラスメントに関する基本方針

金沢弁護士会

はじめに

昨今、ごく一部の方からの当会の職員に対する「不当・過剰な要求」や「職員の人格を否定する暴言・威嚇・脅迫行為」などのいわゆるカスタマーハラスメント行為により、当会の職員の人格及び尊厳が傷つけられる事象が生じています。当会で働く全ての職員の人権が尊重され、安心して働くことができる環境を構築するため、本基本方針を定めます。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(2022年2月)を踏まえ、「当会に寄せられるクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

<対象となる行為例>

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

1 要求内容の妥当性を欠くもの

- ・当会に権限のない事項等に関する不当な要求
 - ・当会として対応が困難である事項等に関する不当な要求
 - ・所定の手続を逸脱した過剰な要求
- 等

2 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・暴行、傷害行為
- ・大声を出す、机を叩く、蹴る等の威嚇行為
- ・やりとりを録音・撮影してマスコミに提供する、インターネット上に公開すると言及する等の脅迫行為
- ・反社会的勢力とのつながりをほのめかす言動

- ・職員の個人名をインターネット上に公開する等の個人情報の公開行為
 - ・強要行為
 - ・一度の訪問や電話において、繰り返し同じ言動を行うこと
 - ・複数回にわたって執拗に来会や架電(無言電話を含む。)を行うこと、書簡を送付すること等、同じ言動を行うこと
 - ・威圧的な言動
 - ・何度も同じ内容の説明や謝罪をさせる行為
 - ・長時間にわたる電話
 - ・不退去、居座り
 - ・職員の人格を否定する発言・差別的な発言・性的な発言
 - ・職員への誹謗中傷・つきまとい行為等の嫌がらせ
 - ・職員への精神的な苦痛を伴う言動
 - ・その他違法・不当な行為
- 等

カスタマーハラスメントへの対応方針

上記のようなカスタマーハラスメント行為が確認された際は、対応を打ち切り、以降の館内への滞在や来会、電話対応、書簡対応をお断りする場合があります。

また、インターネット上に職員の個人名等が公開されていることが判明した場合は、削除要請その他法的措置を行うことも含めて対処いたします。

さらに、悪質と判断した場合には、警察等に連絡の上、厳正に対処いたします。