一般財団法人岩手県教職員互助会カスタマーハラスメント対策基本方針

令和８年 10 月１日制定

１　基本的な考え方

一般財団法人岩手県教職員互助会では、会員等の皆様からのご意見やご要望を真摯に受け止め、業務の改善に努めています。

しかしながら、その対応の中で会員等の皆様の要求内容や言動が、社会通念に照らして著しく不相応な場合、職員の人格や尊厳を傷つけ、心身を害する行為に発展する可能性があります。

当会では、職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組めることが互助会としての使命を果たしていくことにつながることから、このたびカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めました。

２　カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、会員等の要求内容や言動のうち、社会通念に照らして著しく不相応である「不当な要求」や「行き過ぎた行為」であって、当会の業務を不当に妨げ、また職員の安全や心身の健康を脅かすなど、就業環境を侵害するものをいいます。

【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】

・身体的な攻撃（暴行、傷害など）
・精神的な攻撃（脅迫、暴言、誹謗中傷、侮辱、土下座の強要など）
・威圧的な言動（大声、恫喝、罵声）
・継続的（繰り返される）な言動、執拗な言動（長時間又は頻繁な電話）
・拘束的な言動（居座り、不退去）
・過剰な要求（正当な理由のない金銭補償の要求、ルールを超えた対応の要求）

※上記はあくまでも例示であり、これらに限るものではありません。

３　カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

問題解決に当たっては、合理的で理性的な話し合いを行いますが、会員等の皆様の要求内容や言動が、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、以降の対応を中断、あるいは終了するなど組織として対応します。

さらに、要求内容や言動が悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し、法的措置などを講じ、カスタマーハラスメントに対して厳正に対処します。

４　カスタマーハラスメントに対する取組

・　カスタマーハラスメントに適切に対応するため、相談体制を整備します。
・　職員に対して、カスタマーハラスメントに関する正しい知識、意識づけを図ります。
・　カスタマーハラスメントを受けた場合は、その職員のケアを最優先します。
・　職員による相談への対応にあたっては、プライバシーは保護され、また、相談を理由として、不利益な取扱いをすることはありません。