

令和8年10月1日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人岡山県愛染会

1 基本方針策定の目的

公益財団法人岡山県愛染会（以下「当会」）は、ひとり親家庭や寡婦の方々への自立支援・雇用創出を目的として、県庁舎をはじめ県内施設のビル清掃事業及びひとり親の方への相談支援事業を実施しています。

当会では、清掃業務を受託した施設の職員が効率的に業務に従事でき、施設利用者も快適に過ごせるよう、技術の向上に努めるとともに、丁寧かつ誠実に対応することを基本としております。また、相談者が安心して相談できる環境づくりにも努めております。

こうしたなか、従業員の尊厳を傷つける不当な要求や著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」））が行われると、心身の故障やモチベーションの低下、離職などを招き、質の高いサービスの維持に支障が出ることから、こうした行為には組織として毅然とした態度で臨み、従業員が安全で安心して働ける環境を確保することを目的に、本基本方針を策定するものです。

2 対象となる行為（カスハラ）の定義）

厚生労働省のガイドラインに基づき、職場において行われる、顧客・施設利用者・相談者等の言動であって、当会の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」により、従業員の就業環境が害されるものを指します。例としては次のようなものが挙げられますが、これらの限られるものではありません。

- 精神的な攻撃：大声での威嚇、暴言、侮辱、差別的・人権侵害にあたる言動、土下座の強要
- 過度な要求：契約内容を逸脱した作業の強要、正当な理由のない賠償や謝罪の要求
- 就業環境を害する行為：執拗な言動、長時間の居座り、電話や窓口での長時間の拘束
- プライバシーの侵害：従業員の写真・動画の無断撮影、SNS等インターネット上への実名や誹謗中傷の投稿
- 身体的な攻撃・脅迫：暴力行為、威嚇行為、脅迫的な言動

3 カスハラへの対応姿勢

- 毅然とした対応：事案が発生した場合従業員は毅然とした対応を取り、可能な限り、管理職員の指示を仰ぎ、他の従業員の立ち合いや施設管理者の支援を得て対応します。
- 組織的対応：従業員個人に抱え込まず、速やかに班長や事務局に通報し、組織全体で情報共有し、事後対応を図ります。
- 施設管理者への通報：施設の従業員、利用者、関係者による事案が発生した場合、施設管理者へ事案の内容を通報し、必要に応じ施設管理者としての対応、再発防止について協力を要請します。
- 業務の一時停止：度重なるまたは悪質なカスハラ行為が認められ、適正な業務が執行できないときは、業務を停止し、施設管理者等と事後の対応を協議します。相談事業については、応対を中止し、退去を求めます。
- 外部専門機関との連携：事案が著しく悪質な場合や、犯罪行為（脅迫・暴行・業務妨害など）に該当すると判断した場合は、弁護士や警察等の外部専門機関と速やかに連携し、法的措置を含めた厳正な対処を行います。

4 社内体制の整備及び従業員への取り組み

- 相談窓口の常設：被害に遭った従業員、または発生の恐れを感じた従業員がすぐに報告・相談できるよう、相談窓口を事務局長とします。

電 話 086-201-7230

- 従業員ケアの徹底：カスハラによる精神的負担や被害を受けた従業員のメンタルヘルスケアを最優先に考え、必要な支援を行います。
- 教育・研修の実施：新規採用時及び定期研修において、清掃技術だけでなく、不当なクレームやカスハラに対する初期対応、報告手順を徹底し、対応力の向上を図ります。