公益財団法人世界人権問題研究センターカスタマーハラスメント対応基本方針

（目的）

第１条　本方針は、公益財団法人世界人権問題研究センター（以下「当センター」という。）の講座等参加者、賛助会員、施設利用者その他の外部の関係者（以下「外部関係者等」という。）、による著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）から職員を保護することにより、職員の人権及び職員が安心して業務に従事できる就業環境を確保することを目的とする。

（定義）

第２条　本方針においてカスタマーハラスメントとは、外部関係者等の言動であって、次の各号のいずれにも該当するものをいう。

⑴ 当該言動の内容が、業務の性質に照らして社会通念上許容される範囲を超えていること

⑵ 当該言動により、職員の就業環境が害されること

２　前項に該当し得る言動の例は次のとおりとする。ただし、これらに限られない。

⑴ 身体的な攻撃（暴行、傷害）

⑵ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）

⑶ 威圧的な言動、土下座その他の社会的相当性を欠く要求

⑷ 継続的・執拗な言動、長時間にわたる拘束・居座り

⑸ 差別的な言動、性的な言動

⑹ 職員個人への攻撃、要求（個人情報の詮索（SNS での写真・動画の公開を含む））

⑺ 当センターの事業等の内容と関係のない過大な要求、金銭の要求

３　外部関係者等からの申出のうち、当センター事業等の不備等に起因する正当な指摘については、カスタマーハラスメントに該当しない。この場合、当センターは誠実に対応するものとする。

（当センターの基本方針）

第３条　当センターは、カスタマーハラスメントを一切許容せず、毅然とした態度で対応する。

２　当センターは、カスタマーハラスメントを職員個人の問題とせず、組織として対応する。

（職員の対応）

第４条　職員は、外部関係者等の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、または該当するおそれがあると判断した場合、速やかに事務局長に報告し、その指示を受けるものとする。

２　当センターは、前項の報告があった場合、可能な限り職員を一人で対応させないものとし複数名での対応又は対応者の交代を行う。

３　職員は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を一時中断し、退避するこ

とができる。この場合において、当センターは当該職員を不利益に取り扱わない。

（特に悪質な行為への対処）

第５条　当センターは、外部関係者等の言動が次の各号のいずれかに該当する場合、特に悪質なカスタマーハラスメントとして、第２項に定める措置を講じることができる。

(1) 暴行、傷害その他の身体的な攻撃が行われた場合

(2) 脅迫、恐喝または金銭その他の財産上の利益の不当な要求が行われた場合

(3) 同一の事案に関し、当センターが説明を尽くした後もなお、おおむね１時間を超えて対応を要求する行為が行われた場合

(4) 同一の事案に関し、当センターが対応を終了する旨を通知した後もなお、繰り返し連絡または来訪が行われた場合

(5) 職員個人を特定した中傷、または映像・音声・氏名等をインターネット上に公開する旨の予告が行われた場合

(6) 職員に対し、土下座その他社会的相当性を欠く行為を要求する行為が行われた場合

２　前項の措置は、事案の内容および程度に応じ、次の各号のうちから選択する。

(1) 口頭または書面による警告

(2) 当センターの事業・サービスの提供の拒否

(3) 当センターへの立入りの禁止

(4) 警察への通報または被害届の提出

(5) 弁護士への相談、および民事上または刑事上の法的措置

３　前項の措置は、あらかじめ理事長の承認を得て行う。ただし、緊急を要する場合はこの限りでなく、事後速やかに報告する。

（記録および証拠の保全）

第６条　当センターは、カスタマーハラスメントへの対処の実効性を確保するため、対応記録の作成により、事案に関する記録を作成し、保存する。

２　前項の記録は、職員の就業環境の確保、事実関係の確認および法的対応のために利用するものとし、これ以外の目的には利用しない。

３　第１項の記録の保存期間は、事案の終了後１年間とする。ただし、法的措置を検討している事案については、当該手続が終了するまで保存する。

（相談窓口）

第７条　当センターは、カスタマーハラスメントに関する相談窓口は事務局長とする。

２　相談窓口は、カスタマーハラスメントが現に生じている場合のほか、その発生のおそれがある場合ならびに該当するか否かの判断に迷う場合においても、広く相談に応じるものとする。

（プライバシーの保護および不利益取扱いの禁止）

第8条　当センターは、相談者、行為者その他本規程に基づく対応に関与した者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨を職員に周知する。

2　当センターは、職員がカスタマーハラスメントに関する相談を行ったこと、事実関係の確認に協力したこと、または第4条第3項に基づき対応を中断したことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行わない。

附則

本規程は、2026年10月19日から施行する。