カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 目的

NPO 法人市民ネットすいた（以下「当法人」という。）は、利用者や関係者から寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良い事業運営につなげていきます。

一方で、当法人の事業に従事する人の人格や尊厳を傷つけるカスタマーハラスメントに対しては、安心して活動できる環境を守るため、組織として毅然と対応します。

2. 適用範囲

本方針は、当法人の役員及び職員（正職員、契約職員、パート・アルバイト等）に適用します。

また、当法人の事業に参加するボランティアスタッフ等についても、本方針に準じて必要な保護・対応を行います。

3. カスタマーハラスメントの定義

当法人では、顧客等からの言動のうち、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、その言動により労働者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して取り扱います。

なお、正当なご意見・ご要望・苦情については、カスタマーハラスメントとして扱わず、引き続き誠実に対応します。

4. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下のような行為が該当する場合があります。

・暴行、傷害などの身体的な攻撃
・脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する言動
・威圧的な言動や過度な謝罪の要求
・長時間又は繰り返し行われる執拗な要求
・不退去、居座りなどの拘束的な言動
・業務やサービスの範囲を著しく超える要求
・職員等へのつきまといやプライバシーを侵害する言動
・SNS 等における誹謗中傷　など

※上記は例示であり、これらに限るものではありません。また、電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれます。

※カスタマーハラスメントを判断する際には、障害者差別解消法における、障がいを理由とする不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮の提供義務等に留意するほか、高齢や認知症その他の病気等、相手の特性を十分に踏まえて行います。

5. 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発生した場合は、個人に対応を任せず、組織として対応します。

社会通念上許容される範囲を超える言動が継続する場合は、対応を終了することがあります。また、悪質な行為や安全を脅かす行為については、警察や弁護士等の関係機関と連携して対応します。

6. 法人としての取組

当法人は、カスタマーハラスメントを防止し、安心して活動できる環境を確保するため、次の取組を行います。

・相談及び報告体制の整備
・カスタマーハラスメントへの対応方法の整備
・被害を受けた職員等への配慮及び支援
・相談者等のプライバシーの保護
・相談及び報告を理由とする不利益な取扱いの禁止
・役員及び職員等への周知及び研修

制定日：2026 年 10 月 1 日
NPO 法人市民ネットすいた