

公益財団法人静岡県労働者福祉基金協会

カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人静岡県労働者福祉基金協会（以下「福祉基金協会」という。）は、勤労者及びその家族の福祉を増進し、併せて、勤労者等の福祉向上をめざす団体の自主的な福祉活動の発展を図り、もって勤労者等の社会的、経済的、文化的地位の向上に寄与することを目的としています。そのために、すべてのお客様に誠実に対応することを基本姿勢としつつ、福祉基金協会働く役職員の権利及び尊厳を守り、心身の健康と安全を守る環境を確保するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

福祉基金協会では、お客様からの相談・苦情等におけるクレーム・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・様態が社会通念上不相応なものであって、当該手段・様態により、役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。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為

- (1) 暴言、脅迫、侮辱、人格否定などの精神的攻撃
- (2) 威圧的・差別的・性的な言動
- (3) 身体的な攻撃またはその示唆
- (4) 土下座の要求
- (5) 長時間にわたる拘束、過度な繰り返し要求
- (6) 法的・社会的妥当性を欠く謝罪や金銭補償の要求
- (7) 福祉基金協会の業務の範囲や役職員の権限を超える不当な要求
- (8) 役職員等個人への攻撃・要求・プライバシー侵害行為
- (9) SNS やインターネット上での誹謗中傷
- (10) その他著しい迷惑行為

なお、以上の行為は例示であり、これらに限るものではありません。

3. 福祉基金協会の対応方針

福祉基金協会は、上記に該当するカスタマーハラスメントが認められた場合、以下のように対応いたします。

- (1) カスタマーハラスメントの中止を申し入れるとともに、毅然とした態度で対応します。
- (2) 必要によりお客様の対応等をお断りさせていただく場合がございます。さらに悪質と判断される行為が認められる場合には、警察・弁護士等の外部専門機関と連携し、法的

措置等を含め厳正に対処いたします。

(3) 該当役職員に対しては、心身のケアや職務上の支援を行います。

4.お客様へのお願い

福祉基金協会は、お客様により良いサービスを提供させていただくため、本方針を遵守します。

また、お客様に対する接客の向上を目的として、お客様との接客、対応の場を録画し、その場の会話内容を録音させていただく場合が御座いますので、この旨ご了承いただきたくお願い致します。万一、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本方針に沿って対応させていただきますので、ご理解、ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

今後も、お客様の信頼と期待に応えるべく、サービスの向上と公正な対応を両立させる取り組みを進めてまいります。

以上

2026年7月1日

公益財団法人静岡県労働者福祉基金協会