

カスタマーハラスメントに対する行動指針

公益社団法人大阪労働基準連合会

【目的】

公益社団法人大阪労働基準連合会（以下、当連合会）は、労働条件の向上と労働災害の防止を図り、労働者の福祉の増進ならびに健全な産業の興隆に寄与するため、技能講習などの講習会やセミナー等を通じ、労働関係法令の普及促進に関する事業に積極的に取り組んでいます。

これら当連合会が行う業務の適切な運営には、当連合会と当連合会利用の皆様との相互信頼と協力関係が必須であると考えております。

この指針は、それらを実現するために、当連合会利用の皆様にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的として作成させていただきました。

【対象となる行為】

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

1 当連合会利用者による暴力・暴言・ストーカー行為

職員に対する暴力・暴言・誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面を含む）

職員に対する威迫・脅迫

職員に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む）

職員の人格を否定する発言

職員を侮辱する発言

2 当連合会利用者による過剰または不合理な要求

合理的理由のない謝罪や返金等の要求

職員に対する解雇等の社内処罰の要求

社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

3 当連合会利用者による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

合理的理由のない長時間の拘束

合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

4 当連合会利用者によるその他ハラスメント行為

プライバシー侵害行為

セクシュアルハラスメント

その他各種のハラスメント

【カスタマーハラスメントへの対応】

当連合会利用の皆様におかれましては、多くの場合、上記に該当するような事案もなく当連合会をご利用いただいておりますが、万が一前記「対象となる行為」に該当する事案が発生した場合は、当連合会は次の通り毅然とした態度で対処します。

- カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、会話の内容を録画・録音させていただく場合がございます。また、録画・録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがございます。
- カスタマーハラスメントが行われた場合は、当連合会のご利用をお断りさせていただくこともございます。
- カスタマーハラスメントが、脅迫、侮辱、暴行等刑事法令に該当する場合は、断固たる対応を行うものとし、警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます。

引き続き皆様からご利用頂ける団体として、利用環境の改善等に努めてまいりますので、引き続きご協力をお願いいたします。