

公益財団法人さいたま緑のトラスト協会 カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

令和8年10月1日から、改正労働施策総合推進法により、事業主にカスタマーハラスメントへの防止措置が義務付けられました。これを踏まえ、当協会では、協会職員及びボランティアスタッフの安全と尊厳を守り、健全な職場環境、活動環境を確保するため、カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針を以下のとおり定めます。

当協会においては、当協会の活動に関わる個人・団体の皆様からの御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、協会職員の活動やボランティア活動の質の向上と信頼関係の構築に努めております。皆様からいただく御意見や御要望は、活動の改善やよりよい支援につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、一部の方からの言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。

これらは、協会職員やボランティアの人格と尊厳を傷付け、就業環境や活動環境を悪化させるだけでなく、活動の継続にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

当団体においては、カスタマーハラスメントを「当協会の活動に関わる個人・団体の皆様からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、協会職員の就業環境やボランティアの活動環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動】

- ・ そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求
- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

※例示であり、これらに限られるものではありません。

当協会の活動に関わる個人・団体の皆様からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、協会職員やボランティアを守るために、放置することなく毅然とした対応を行います。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた協会職員やボランティアへのケアを行うとともに、埼玉県が実施するセミナーへの参加や、相談窓口への相談を行うなど、カスタマーハラスメントの防止に取り組めます。

以上

令和8年10月 公益財団法人さいたま緑のトラスト協会