

## カスタマーハラスメント対応基本方針

### ・カスタマーハラスメントへの基本方針

四万十公社は、地域資源を有効活用するとともに個性豊かな魅力ある地域づくりを目指し、地域社会の健全な発展を目的とする事業、文化及び芸術の振興を目的とする事業及び町民の生活に不可欠な放送、通信等の安定供給の確保を目的とする事業を行い、もって町民福祉の増進に寄与することを目的とし実現に向け地域の皆様を含めた利用者からのご意見・ご指摘に真摯に耳を傾け、誠意をもって信頼や期待に応え、より高い満足を提供するために、働きやすい職場づくりに努めています。しかしながら、利用者からのご意見・ご指摘の中には、常識の範囲を超えた要求、職員等の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメントなどの職員等の尊厳を傷つけるものもあり、職場環境の悪化を招く問題です。これらの行為は、「カスタマーハラスメント」に該当するものとし、断固として対応するとともに、職員等の安全・安心を確保することを重要な責務と考えています。

### ・カスタマーハラスメントの定義

利用者または第三者(取引先等を含む)からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により職員等の就業環境が害されるもの。

### ・カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ① 暴力行為
- ② 暴言・侮辱・誹謗中傷・威嚇・脅迫
- ③ 職員等の人格の否定・差別的な発言
- ④ 土下座の要求
- ⑤ 長時間の拘束
- ⑥ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ⑦ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ⑧ 会社や職員等の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ⑨ 来社・訪問の強要（合理的理由のない対面での対応要求）
- ⑩ 職員等へのセクシャルハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

### ・カスタマーハラスメントへの対応

問題解決にあたっては、利用者と合理的かつ理性的な話し合いを行います。公社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。公社の職員等がカスタマーハラスメントを受けた場合には、職員等のケアを最優先します。さらに、悪質と判断した場合には、警察や弁護士等の外部専門家と連携のうえ、厳正に対応します。

### ・カスタマーハラスメントへの取組について

カスタマーハラスメントへの対応を現場任せにせず、公社全体の問題として組織的に取り組みます。また、職員等の心身の健康に配慮するため、カスタマーハラスメントに関する相談を受け付ける相談窓口（総務課長）を設置します。

以上

公益財団法人四万十公社  
令和 8 年 10 月 1 日制定