

公益財団法人東京都つながり創生財団 カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針

令和7年4月1日

常務理事決定

公益財団法人東京都つながり創生財団（以下「財団」という。）は、東京の活力の源泉である「人」と「人」をつなぎ、地域コミュニティの活性化を支援する団体として、多文化共生社会づくり及び共助社会づくりに取り組んでいる。財団の取組に対する意見や要望は、地域の実情に応じた事業の提供につながるものであり、財団はこれに丁寧かつ真摯に対応する。

一方で、暴言や侮辱的な言動などの著しい迷惑行為（カスタマー・ハラスメント）は、職員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものである。

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例で規定されているとおり、カスタマー・ハラスメントは、何人も、あらゆる場において、行ってはならないものであり、その防止に当たっては、互いが対等の立場において、尊重し合うことが重要である。

財団は、質の高い事業を継続的に実施するため、職員に対するカスタマー・ハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員を守るとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組む。

第1 定義

- 1 職員に対するカスタマー・ハラスメントとは、財団が実施する事業の利用者等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員の勤務環境を害するものをいう。
- 2 1の「財団が実施する事業の利用者等」とは、財団が運営する相談窓口の相談者や研修の参加者、ポータルサイトの利用者、業務を委託する事業者等、職員が応対する全ての人をいう。
- 3 1の「著しい迷惑行為」とは、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。行為例として以下の内容が挙げられる。ただし、以下の記載は例示であり、カスタマー・ハラスメントはこれらに限られるものではない。
 - (1) 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的言動（大声、威嚇）
 - (2) 差別的な言動、性的な言動
 - (3) 職員個人の人格を否定する発言や攻撃、要求、職員を欺く行為
 - (4) 拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度も同じ説明をさせる・要求する）

- (5) 過度な謝罪要求（土下座等）
- (6) 許可なく財団の業務スペースに立ち入る行為
- (7) 許可なく録音や撮影をする行為
- (8) 財団・職員の信用を棄損させる内容、職員の個人情報等のSNSやインターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
- (9) 合理的範囲を超える対応やサービスの提供要求

第2 対応方針

カスタマー・ハラスメントがあった場合、財団は次に定める順により対応を行う。

- (1) 合理的な解決に向けて話し合いを行うよう努める。
- (2) 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る。
- (3) さらに悪質と判断した場合は、警察、外部の専門家（弁護士など）に連絡の上適切に対処する。

第3 財団の責務

財団は、職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止策を講ずるとともに、職員に対するカスタマー・ハラスメントが行われた場合においては、職員の安全を確保し、行為者に対し、その行為の中止の申入れその他の必要な措置を迅速かつ適切に講ずるよう努めなければならない。

また、財団の職員もその業務に関し、カスタマー・ハラスメントを行う立場にもなり得ることから、財団は、職員がその業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずる。

- (1) 職員に対するカスタマー・ハラスメントに対応するために、相談や報告等ができる体制を整備する。
- (2) カスタマー・ハラスメントを受けた職員への配慮のための体制を整備する。
- (3) カスタマー・ハラスメント防止のための手引を作成する。
- (4) 意識啓発のための研修等を実施する。

第4 職員の責務

- 1 職員は、カスタマー・ハラスメントへの理解を深めるとともに、その職場において防止に資する行動をとるよう努めなければならない。
- 2 管理監督者は、カスタマー・ハラスメントが行われることのない良好な勤務環境を確保するよう努めなければならない。職員から相談がなされた場合には、迅速かつ適切に対処するよう努めなければならない。
- 3 職員は、その業務に関して、カスタマー・ハラスメントを行ってはならない。

第5 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、財団が実施する事業の利用者等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。

附 則

この方針は、令和7年4月1日から適用する。