

公益財団法人名古屋 YWCA

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

はじめに

公益財団法人名古屋 YWCA（以後、当法人）は、定款第3条に定める「キリスト教の基盤に立ち、女性及び青少年のリーダーシップを育て、持続可能な社会を創造し、すべての人にとっての正義と平和を実現すること」を目的とし、ボランティア活動、女性の相談支援、語学教育、日本語教育、青少年のリーダーシップ育成など、地域の皆さまの学びと暮らしを支える事業を行っています。利用者・会員・受講生・保護者の皆さまからいただくご意見やご要望は、事業の改善と質の向上に欠かせない貴重な機会であると認識しており、今後も真摯に対応してまいります。

一方で、職員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など、社会通念上著しく不当とされる言動があった場合、これらは職員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、他の利用者へのサービス提供にも悪影響を及ぼしかねません。当法人は、労働契約法上の安全配慮義務を踏まえ、また労働施策総合推進法の改正および愛知県カスタマーハラスメント防止条例の趣旨に沿い、職員が安心して働ける環境を整備することが、結果として利用者の皆さまとのより良い関係の構築にもつながるとの考えのもと、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定します。

1. カスタマーハラスメントの定義

当法人は、カスタマーハラスメントを、次の3つの要件をすべて満たすものと定義します。

1. 利用者等から職員等に対して行われる言動であること
2. 職員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えたものであること
3. 職員等の就業環境を害するものであること
 - ・「利用者等」とは、当法人が提供するボランティア活動や各事業につながる利用者、会員、受講生、保護者、施設利用者、取引先の担当者等、当法人の事業に相当な関係を有するすべての人を指します。
 - ・「職員等」とは、当法人で働くすべての人を指します。役員、職員、専任講師のほか、嘱託職員、パートタイム職員、派遣スタッフ、非常勤講師、業務委託のスタッフ等を含みます。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。インターネット・SNS上の行為も対象とします。

- ・身体的な攻撃（暴力、傷害等）
- ・精神的な攻撃（暴言、侮辱、誹謗中傷、名誉毀損、人格の否定、差別的な発言等）
- ・威嚇・脅迫、威圧的な言動
- ・土下座の要求、過剰な謝罪の強要
- ・長時間の拘束、居座り、執拗な電話・面会の要求
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求（金銭補償の要求等）

- ・特定の個人を対象とした攻撃・要求
- ・当法人や職員等の信用を毀損する内容、個人の情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・職員等へのセクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメント、つきまとい行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 法人内における対応

- ・ カスタマーハラスメントに関する相談の一次受付は、各事業部の部署責任者または総幹事が行い、事実確認のうえ、相談者を一人に対応させない、必要に応じて対応者を交代させる等、状況に応じた措置を講じます。
- ・ 上記の措置後、事実確認、対応水準の決定、利用者等への申入れなど対応方針の検討はコンプライアンス委員会が行います。
- ・ 相談・報告を行った職員等、事実確認に協力した職員等に対して、不利益な取扱いはありません。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた職員等の心身のケアを最優先とし、担当者の変更や対応範囲の制限等、必要な配慮を行います。
- ・ 職員等がカスタマーハラスメントに関する基礎知識と対処方法を習得できるよう、定期的な研修を実施します。
- ・ 事案発生時に組織として迅速かつ適切に対応できるよう、事実確認の手順、記録の方法、弁護士・警察等外部専門家との連携体制をあらかじめ整備します。

(2) 利用者等への対応

- ・ 問題の解決にあたっては、まず冷静かつ合理的な対話による解決を目指します。
- ・ 状況を正確に把握するため、必要に応じて会話等を録音・録画させていただく場合があります。
- ・ 当法人がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、その言動を中止するよう求め、応じていただけないときは、対応の打ち切り、サービス提供の停止、利用契約の解除、以後の利用のお断り等の措置を講じることがあります。
- ・ 特に悪質と判断される場合には、警察への通報、弁護士等外部専門家への相談を行い、法的措置を含め厳正に対応します。

4. 職員の責務

すべての職員等は、当法人の事業に関して、利用者等はもとより、取引先の担当者等に対してもハラスメント行為を行ってはなりません。相手方から見て自らが「利用者等」の立場となる場面においても、本方針の趣旨に沿った適切な言動を心がけるものとします。

5. 周知

本方針は、職員等に周知するとともに、当法人のホームページ等を通じて広く社会に公表します。

附則 この方針は、2026 年 10 月 1 日から施行する。