カスタマーハラスメントに対する基本方針

一般財団法人民事法務協会（以下「当協会」という。）は、登記・戸籍・供託・成年後見等、民事法務制度に関し、その発展と円滑な運営に寄与することを目的として、活動しています。

当協会は、御利用者やその御家族、取引先及びその他外部の関係者（以下「御利用者等」という。）の皆様からの御意見・御要望を真摯に受け止め、誠実に対応します。しかしながら、職員に対する過度な要求や、職員の尊厳を傷つけ安全な就業環境を脅かす行為に対しては、組織として毅然とした態度で対応を行います。

１　カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の指針に基づき、「御利用者等の言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情を照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

２　カスタマーハラスメントの対象となる主な行為

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア　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

イ　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

ウ　対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

エ　不当な損害賠償請求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア　身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける、故意に衝突する、つばを吐きかける等）

イ　精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要、盗撮や無断撮影、性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱、ＳＮＳでの誹謗中傷等）

ウ　威圧的な言動（大声で職員や周囲を威圧する行為、反社会的な者とのつながりをほのめかす言動を行うこと）

エ　継続的かつ執拗な言動（同様の質問を繰り返すこと、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること）

オ　拘束的な言動（不退去、監禁、長時間の居座りや電話で職員を拘束すること）

カ　性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求（わいせつな言動・不要な身体への接触、セクシュアルハラスメントに該当する行為）

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

３　カスタマーハラスメントへの対応方針

当協会は、カスタマーハラスメントについては、職員個人の問題とはせず、組織として介入し、毅然と対応します。

必要に応じて、弁護士、警察等の関係機関と連絡を密にし、法的措置等を含めて厳正に対処します。

令和８年１０月１日

一般財団法人民事法務協会