

○独立行政法人国民生活センター カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年8月31日 規程第4号

1. 基本的な考え方

国民生活センター利用者等の中には、職員等に対する暴言、威迫行為、執拗な要求などの著しい迷惑行為は、職員の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、他の利用者等への支援や業務の適正な遂行を妨げることになります。

そこで、こうした状況から職員等を守るとともに、サービスを適切に提供するため、次のとおり国民生活センター職員等に対するカスタマーハラスメント対策方針を定めます。

- ・職員等がカスタマーハラスメントを受けた場合、警告を行う、対応を終了するなど、組織的に毅然と対応します。
- ・状況に応じて、警察への通報、法的措置を取るなど、厳正に対処します。

2. カスタマーハラスメントの定義

国民生活センターの利用者等の言動であって、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により、職員等の就業環境が害されるものをいいます。

3. カスタマーハラスメントに該当する言動の例

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、侮辱、人格否定、誹謗中傷（SNSを含む））
- ・ 威圧的な言動（大声による威嚇や恫喝、特別扱いの要求）
- ・ 同じ内容の要求を繰り返す執拗な言動、長時間の電話や居座り
- ・ 差別的言動、性的言動やつきまとい行為

4. カスタマーハラスメントへの対策

- ・ カスタマーハラスメントに適切に対応するための報告・相談体制の整備
- ・ 職員等への周知、啓発ポスターの掲示、利用者への周知

附 則

この規程は、令和 8 年 10 月 1 日から施行する。