

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

公益社団法人愛知労働基準協会（以下、当協会）は、労働条件の向上と労働災害の防止を図り、労働者の福祉の増進ならびに健全な産業の興隆に寄与するため、技能講習等講習会やセミナー等を通じ、労働関係法令の普及促進に関する事業に積極的に取り組んでいます。

これら技能講習等講習会やセミナー等の適切な運営には、当協会と受講いただく受講者の皆様との相互信頼と協力関係が必須であると考えております。

この指針は、それらを実現するために、受講者の皆様にもご協力いただきたいこと、知っていただきたいことをお伝えすることを目的として作成させていただきました。

【対象となる行為】

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

受講者様による暴力・暴言・ストーカー行為

個人に対する暴力・暴言・誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面を含む）

個人に対する威迫・脅迫

個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む）

個人の人格を否定する発言

個人を侮辱する発言

受講者様による過剰または不合理な要求

合理的理由のない謝罪の要求

当協会職員に関する解雇等の社内処罰の要求

社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

受講者様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

合理的理由のない長時間の拘束

合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

受講者様によるその他ハラスメント行為

受講者様によるプライバシー侵害行為

受講者様によるセクシュアルハラスメント

受講者様によるその他各種のハラスメント

【カスタマーハラスメントへの対応】

多くの受講者様におかれましては、上記に該当するような事案もなく、当協会をご利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、当協会は次の通り毅然とした態度で対処します。

- カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、会話の内容を録画・録音させていただく場合がございます。また、録画・録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがございます。
- カスタマーハラスメントが行われた場合は、受講をお断り、または中止させていただくこともございます。
- カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます。

引き続き受講者様から継続的に選ばれる団体として受講環境の改善等に努めてまいりますので、引き続きご協力をお願いいたします。

2024年4月1日
公益社団法人愛知労働基準協会