

公益社団法人とくしま森林バンクカスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

カスタマーハラスメントは、その対象となった職員等の人格や尊厳を侵害し、心身の健康や就業環境を害するものであり、いかなる場合においても許されるものではありません。

一方、公益社団法人とくしま森林バンク（以下「バンク」という。）が行う森林所有者等への支援、森林の保全・整備、森林資源の活用、その他の事業に対するご意見、ご要望、ご指摘等は、バンクの業務改善やサービスの向上につながる重要なものであり、バンクはこれらに対して丁寧かつ真摯に対応します。

しかしながら、職員等に対する暴言、脅迫、威圧的な言動、人格を否定する発言、過度な要求その他の著しい迷惑行為は、職員等を傷つけるだけでなく、業務の遂行を阻害し、バンクが適切かつ継続的に公益事業を実施することにも支障を及ぼすおそれがあります。

バンクは、職員等が安心して業務に従事できる良好な就業環境を確保するとともに、森林所有者、地域住民、関係事業者、行政機関その他の関係者に対して質の高い公益サービスを提供していくため、カスタマーハラスメントに対して組織として適切かつ毅然と対応し、その防止に取り組みます。

2 カスタマーハラスメント等の定義

- (1) バンクにおけるカスタマーハラスメントとは、バンクの事業・業務に関係する者から、職員等に対して行われる言動のうち、その内容や態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員等の人格や尊厳を侵害し、心身の健康または就業環境を害するものをいいます。
- (2) 「職員等」とは、バンクに勤務する役職員をはじめ、バンクの業務に従事する非常勤職員、派遣職員、業務委託先の従業者等を含みます。
- (3) 「バンクの事業・業務に関係する者」とは、森林所有者、関係事業者、取引先、地域住民、行政機関その他、バンクの業務に関係し、職員等が対応するすべての者をいいます。
- (4) カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、個々の事案について、要求の内容、言動の態様、経緯、目的、頻度、継続時間等を総合的に考慮し、社会通念上相当な範囲を超えているかどうかを踏まえて判断します。

3 カスタマーハラスメントにあたり得る行為

カスタマーハラスメントにあたり得る行為には、次のようなものがあります。これらはあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為、身体的な危害を加える行為
- ・暴言、侮辱、誹謗中傷
- ・威嚇、脅迫、威圧的な言動
- ・職員等の人格や尊厳を否定する発言
- ・差別的な発言や差別的な取扱い
- ・土下座等、社会通念上不相当な謝罪の要求
- ・長時間にわたる拘束、居座り、繰り返しの電話・来訪等による過度な要求
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応や説明の強要
- ・バンクの業務上対応することが困難または不可能な事項についての過度な要求
- ・合理的な理由のない担当者の変更、職員等への交代・謝罪等の要求
- ・正当な理由なく、同一または類似の要求を繰り返す行為
- ・職員等のプライバシーを侵害する行為
- ・職員等の氏名、写真、個人情報等を本人の同意なく SNS 等に掲載する行為
- ・バンクまたは職員等の信用・名誉を毀損する内容を SNS 等に投稿する行為
- ・職員等に対するセクシュアルハラスメント、SOGI ハラスメントその他のハラスメント行為

※「SOGI（ソジ）」とは、性的指向（Sexual Orientation）と性自認（Gender Identity）の頭文字をとった略称です。SOGI ハラスメントとは、性的指向や性自認に関する差別的な言動、嫌がらせ等をいいます。

- ・つきまとい、待ち伏せその他の職員等の安全を脅かす行為
- ・その他、職員等の安全、人格、尊厳または就業環境を害する著しい迷惑行為

4 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) バンクは、職員等の安全と人格・尊厳を守ることを最優先とし、カスタマーハラスメントが疑われる行為があった場合には、必要に応じて複数の職員等で対応するなど、組織として適切に対応します。
- (2) カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、行為者に対して行為の中止を求めるなど、必要な措置を講じます。
- (3) 中止を求めたにもかかわらず行為が継続する場合、または業務の遂行に支障を及ぼすと判断した場合には、対応を中止し、以後の対応方法を変更するなど、毅然と対応します。
- (4) 暴力、脅迫、器物損壊、つきまといその他の犯罪行為や、職員等の安全が脅かされる悪質な行為については、必要に応じて警察への通報、弁護士その他の専門機関への相談等を行い、厳正に対処します。
- (5) カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、事実関係を確認し、必要に応じて記録を作成・保存するなど、適切な対応に努めます。

5 バンクの責務

バンクは、カスタマーハラスメントを防止し、職員等が安心して業務に従事できる環境を確保するため、次の取組を行います。

- (1) カスタマーハラスメントが発生した場合に、職員等が一人で抱え込むことなく、上司や担当部署等に相談・報告できる体制を整備します。
- (2) 必要に応じて複数の職員等による対応や、組織としての対応を行います。
- (3) カスタマーハラスメントへの対応に関する手順や判断基準等を定め、適切な対応を行うためのマニュアル等を整備します。
- (4) 職員等に対し、カスタマーハラスメントに関する正しい理解や対応方法について、研修・啓発等を行います。
- (5) カスタマーハラスメントを受けた職員等の心身のケアに配慮し、必要に応じて専門機関等への相談につなげるなど、適切な支援を行います。
- (6) カスタマーハラスメントの発生事例を必要に応じて検証し、再発防止及び業務改善に努めます。

6 職員等の責務

- (1) 職員等は、カスタマーハラスメントに関する正しい理解を深め、相手の人格や尊厳を尊重し、適切な言葉遣いや態度で業務を行うよう努めます。
- (2) 職員等は、正当な意見や要望、苦情等については、相手の立場を尊重し、丁寧かつ誠実に対応するよう努めます。
- (3) 職員等は、カスタマーハラスメントを受けた場合に、一人で抱え込まず、速やかに上司その他の相談窓口相談・報告するよう努めます。
- (4) 管理職その他職員等を監督する立場にある者は、カスタマーハラスメントの兆候を把握した場合、職員等の安全と就業環境に配慮し、迅速かつ適切に対応するよう努めます。

7 留意事項

- (1) バンクは、正当な意見、要望、苦情、相談等をカスタマーハラスメントとして一律に扱うことはせず、関係者の意見等を適切に受け止め、業務の改善及びサービスの向上に努めます。
- (2) カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、相手方の権利や正当な利益を不当に侵害することのないよう留意します。
- (3) 障害のある方、外国人その他の多様な事情を抱える方への対応に当たっては、合理的配慮その他必要な配慮を行うよう努めます。
- (4) 本方針は、社会情勢や法令、関係するガイドライン等の変更を踏まえ、必要に応じて見直します。

令和8年10月1日

公益社団法人とくしま森林バンク 理事長 鎌倉満行