

カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定・施行 令和七・六・一八

近時、ごく一部の方からの千葉県弁護士会（以下「当会」と略します。）の職員に対する「不当・過剰な要求」や「暴言・威嚇・脅迫行為」などのいわゆるカスタマーハラスメント行為により、職員の人格及び尊厳が傷つけられ、当会の業務に著しい支障が生じる事態が発生しています。

そこで、当会で働く全ての職員の人権が尊重され、安心して働くことができる環境を確保すること、当会の安定した業務遂行を維持することという目的の下、本基本方針を定め、毅然とした態度で対応することとしました。

1 カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（2022年2月）を踏まえ、「当会に寄せられるクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様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 対象となる行為の例

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

① 要求内容の妥当性を欠くもの

- ・当会に権限のない事項等に関する不当な要求
 - ・当会として対応が困難である事項等に関する不当な要求
 - ・所定の手続を逸脱した過剰な要求
- 等

② 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・暴行、傷害行為
- ・大声を出す、机を叩く、蹴る等の威嚇行為
- ・やりとりを録音・撮影してマスコミに提供する、インターネット上に公開すると言及する等の脅迫行為
- ・反社会的勢力とのつながりをほのめかす言動
- ・職員の個人名をインターネット上に公開する等の個人情報の公開行為
- ・強要行為
- ・一度の訪問や電話において、繰り返し同じ言動を行うこと
- ・複数回にわたって執拗に来会や架電（無言電話を含む。）を行うこと、書簡を送付すること等、同じ言動を行うこと

- ・威圧的な言動
 - ・何度も同じ内容の説明や謝罪をさせる行為
 - ・長時間にわたる電話
 - ・不退去、居座り
 - ・職員の人格を否定する発言・差別的な発言・性的な発言
 - ・職員への誹謗中傷・つきまとい行為等の嫌がらせ
 - ・職員への精神的な苦痛を伴う言動
 - ・その他違法・不当な行為
- 等

3 カスタマーハラスメントへの対応方針

上記のようなカスタマーハラスメント行為に対しては、その対応を終了し、速やかにお引き取りいただくほか、以降の来会、電話対応、書簡対応をお断りする場合があります。

さらに、悪質と判断した場合には、警察等に連絡の上、厳正に対処いたします。