# カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

令和8年9月
（令和8年 10 月1日適用）
（公社）広島県労働基準協会

当協会の施策や事業などの円滑かつ公正な執行に当たり、職員の安全・安心な勤務環境を確保するため、当協会では、職員へのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）に対し、組織として毅然と対応し、職員を保護するとともに、その発生の未然防止に取り組むこととし、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和 41 年法律第 132 号）に基づき、次のとおり基本方針を定める。

1　カスハラとは、職場において行われる顧客等の言動であって、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、職員の勤務環境が害されるものをいう。

2　カスハラに対し、顧客等に及ぶ影響等に十分に留意した上で対応の打切りや警察への通報等を行うなど毅然とした態度で対応する。

カスハラを受けた職員からの相談等には、組織的に取り組み、事実関係の確認や、当該職員に対する配慮、カスハラの行為者への対応などを実施する。

カスハラには該当しない社会通念上許容される範囲で行われる正当な申入れ等については、適切に対応する。

3　カスハラの相談等を行った職員のプライバシーの保護及び秘密の保護並びに相談をしたこと等を理由とした不利益な取扱いを行わないことを徹底する。

4　カスハラへの対応の実効性を確保するため、研修等により、職員の意識の啓発及び知識の向上を図るとともに、カスハラの発生を未然に防止する上で重要となる、職員の担当業務に対する習熟や顧客等への対応力の向上に努める。

5　職員自身も、職務において、他の事業主及び他の事業主が雇用する労働者に対してカスハラと同様の言動を行ってはならない。