

カスタマーハラスメントに対する方針

令和8年10月1日
公益財団法人日本防災協会
理事長 清水 洋 文

いつも公益財団法人日本防災協会をご利用いただき、誠にありがとうございます。

お客様からいただくご意見・ご要望は、公益財団法人日本防災協会（以下「協会」という。）の商品・サービスを改善するうえで欠かせないものです。協会は、これらを真摯に受け止め誠実に対応してまいります。

一方、近年、お客様からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により職員が心身に苦痛を受け、通常の業務に支障が生じたケースを耳にする機会が増えてまいりました。

職員が安心して働ける環境を守ることは、お客様に安定したサービスをお届けするための前提でもあります。協会は、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、職員を保護する方針を定めました。お客様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

1 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

次のような言動の例により、職員の就業環境が害される場合、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

- （１）暴行、傷害、物を投げつけるなどの行為
- （２）脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、人格を否定する言動
- （３）大声での威圧、反社会的な言動
- （４）同様の質問の執拗な繰り返し、執拗な責め立て、同様のメール等の執拗な送付
- （５）差別的な言動、性的な言動
- （６）不退去、居座り、長時間にわたる電話での対応の要求
- （７）職員個人への攻撃、要求（個人情報の開示、撮影、SNSでの写真・動画の公開を含む）
- （８）提供する商品・サービスの内容との関係の有無に関わらない過大な要求、対応が著しく困難または不可能な要求、金銭の要求

2 正当なお申入れについて

お客様からのご意見・ご要望のすべてが、カスタマーハラスメントに当たるわけではありません。社会通念上許容される範囲で行われるお申入れは正当なものであり、協会はこれを歓迎します。厳しいご指摘も含め真摯に承ります。

また、障害のあるお客様からの合理的配慮に関するお申出自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。協会は関係法令に基づき、建設的な対話を通じて必要かつ合理的な配慮を行います。

協会側の説明不足や対応の誤りがあった場合には、その点について真摯に確認し改善いたします。

3 協会の対応

事実関係および個別の状況を確認した結果、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、協会は法令、契約、利用規約等に照らし、必要かつ相当な範囲で次の対応を行うことがあります。

- (1) 職員に代わって、管理者が対応いたします。
- (2) 記録のため、通話の録音または映像の記録を行う場合があります。
- (3) ご対応を中止し、ご退出をお願いする、またはお電話を終了させていただく場合があります。
- (4) 特に悪質と判断した場合、警告、警察・弁護士への相談その他の必要な措置を講じる場合があります。

4 お問い合わせ・ご相談の窓口

商品・サービスに関するお問い合わせ、ご要望は、お問い合わせ内容に応じ、担当窓口にて承ります。