

カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定 令和8年10月1日 要綱第2号

一般財団法人資産評価システム研究センター カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本理念

一般財団法人資産評価システム研究センター（以下「評価センター」という。）は、職員が安全かつ尊厳をもって働ける職場環境を確保することを重要な責務と考えています。

会員をはじめとする顧客・取引先・来訪者等からの不当な言動（カスタマーハラスメント）は、職員の心身の健康を損ない、業務の適正な遂行を妨げる重大な問題です。評価センターは、カスタマーハラスメントを決して容認せず、職員を守るための体制整備と適切な対応を行います。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、取引関係やサービス利用の立場を背景に、社会通念上許容される範囲を超えて職員に不当な精神的・身体的負担を与える行為を指します。

【主な該当例】

- ① 暴言・侮辱（人格否定、大声・威圧的な口調等）
- ② 過度な要求（社会通念上相当性を欠く謝罪要求、不当な書類再発行要求、業務範囲を逸脱した説明要求等）
- ③ 長時間拘束（30分以上の電話拘束、繰り返しの連続電話等）
- ④ 名誉毀損・プライバシー侵害（個人名をSNS等で晒す行為、家族構成・住所等を詮索する行為等）
- ⑤ 業務妨害（繰り返しの不当クレーム、他の業務を阻害する行為等）
- ⑥ SNS・ネット等での誹謗中傷
- ⑦ 暴力・脅迫・物品の破壊

3 評価センターの基本方針

評価センターは、以下の方針に基づき、カスタマーハラスメントの防止と対応を行います。

- ① カスタマーハラスメントを一切容認しない。
- ② 職員の安全と尊厳を最優先する。
- ③ 不当要求には毅然とした対応を行う。
- ④ 相談者のプライバシーを厳格に保護する。
- ⑤ 職員が安心して相談できる体制を整備する。
- ⑥ 必要に応じて警察・弁護士・社労士等と連携する。

4 相談体制の整備

評価センターは、職員が安心して相談できるよう、以下の体制を整備します。

- ① 総務部総務課に相談窓口を設置
- ② 相談内容の適切な記録と厳重な管理
- ③ 事実確認の実施
- ④ 相談者のプライバシー保護
- ⑤ 相談者への不利益取扱いの禁止

相談窓口は、対面・電話・オンライン・メール・紙の申出に対応します。

5 事実確認と対応方針

相談があった場合、評価センターは以下の手順で対応します。

- ① 相談内容の記録
- ② 事実確認
- ③ 行為の悪質性の判断
- ④ 必要な対応の実施
 - 注意・改善要請
 - 必要に応じて対応を制限・打ち切り
 - 担当者変更
 - 出入り禁止・取引停止
 - 警察への通報（暴力・脅迫等）
- ⑤ 相談者のケア（メンタルケア・業務調整）
- ⑥ 再発防止策の検討・実施

6 職員の保護措置

評価センターは、職員がカスタマーハラスメントの被害を受けた場合、以下の保護措置を講じます。

- ① 業務からの一時離脱
- ② 上司・担当者による代替対応
- ③ 心身の状態に応じた配慮
- ④ 医療機関・専門家への相談支援
- ⑤ 必要に応じた配置転換の検討

7 不利益取扱いの禁止

相談した職員に対し、以下のような不利益取扱いを行うことを禁止します。

- ① 評価の引き下げ
- ② 本人の意に反した合理的理由のない配置転換・降格
- ③ 給与・待遇の不利益変更
- ④ その他の不当な扱い

8 教育・研修の実施

評価センターは、職員が適切に対応できるよう、以下を内容とするカスタマーハラスメントに関する研修を定期的の実施します。

- ① カスタマーハラスメントの理解
- ② 対応方法（電話・対面・メール）
- ③ 記録の重要性
- ④ エスカレーション基準
- ⑤ 相談窓口の利用方法

9 方針の見直し

本方針は、法令改正や社会情勢の変化に応じて、定期的に見直し、必要な改善をします。

令和8年10月1日

一般財団法人資産評価システム研究センター理事長