

一般財団法人自然環境研究センター

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 本方針策定の背景

一般財団法人自然環境研究センター（以下、当センター）は、国内外の自然環境の保全に関する調査研究、情報の収集整理および提供等を行い、自然環境保全の推進に資するとともに、現在および将来の持続可能な人間－環境系の創造に寄与することを目的としています。また、自然環境保全のためのプロ集団として、人間社会と自然の共存を科学的知識とデータに基づいて支え、環境問題の解決に向けて貢献することを基本理念として活動しています。

このような理念のもと当センターが進める事業の一部では、法律に基づく各種登録・申請・届出等に関する手続き案内や問い合わせ対応が含まれており、利用者等に対して関係法令および制度に基づく公正かつ適正な対応に努めています。

一方で、近年、利用者等による不当な要求や威圧的な言動、長時間拘束等により、職員の就業環境が害される事案が社会的課題となっています。当センターにおいても、一部の利用者等による過度な要求や執拗な問い合わせが、職員への心理的負担や業務運営への支障につながる事例として確認されています。

当センターは、職員が安心して業務に従事できる環境を整備するとともに、対応すべき利用者への円滑な案内・問い合わせ対応を確保し、適正な制度運営と公益的使命を果たし続けるため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当センターにおけるカスタマーハラスメントとは、利用者等からの要求または言動のうち、次のいずれかにより職員の就業環境が害され、または業務遂行に支障を生じさせる行為を指します。

（１）要求内容が妥当性を欠く行為

（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行為

※本定義は、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の考え方に基づくものです。

※利用者等からの正当なご意見、ご要望、ご指摘および苦情を排除することを目的とするものではありません。これらについては、今後も真摯かつ誠実に対応いたします。

○カスタマーハラスメントの対象となる主な行為（例）

以下は、厚生労働省の考え方および当センターにおける業務実態を踏まえた例示であり、これらに限られるものではありません。

（１）要求内容が妥当性を欠く行為

① 法令・制度上対応できない内容に関する要求

- ・法令や制度上対応できない内容に関する要求について、必要な説明（要求を受け入れることができない旨等。以下同じ）を行った後も、同一要求を継続または反復して求める行為
- ・法令・制度の変更要求や例外的な取扱いの要求について、必要な説明を行った後も、同一要求を継続または反復して求める行為
- ・当センターに権限のない事項に関する要求について、必要な説明を行った後も、同一要求を継続または反復して求める行為

② 当センターの業務範囲外の要求

- ・当センターの業務と関係のない相談や問い合わせについて、案内または説明を行った後も継続または反復して対応を求める行為
- ・他機関や第三者が対応すべき事項について、案内または説明を行った後も継続または反復して対応を求める行為
- ・他機関や第三者への苦情・意見の伝達や代弁を継続して求める行為

(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行為

① 暴言・威圧・人格否定

- ・脅迫、恫喝、威圧的な言動
- ・侮辱的な発言や人格否定
- ・大声による威圧や執拗な叱責
- ・差別的な発言

② 長時間拘束・執拗な要求

- ・同一内容の質問や要求を繰り返す行為
- ・必要な説明を行った後も、同一内容について長時間にわたり応対を継続させる行為
- ・応対終了後も繰り返し連絡を行う行為

③ 業務遂行を妨げる行為

- ・職員の業務を著しく妨害する行為
- ・業務範囲外の対応を強要する行為
- ・制度上回答済みの内容について執拗に説明を求める行為

④ 職員個人への攻撃・圧力

- ・職員個人への誹謗中傷
- ・職員の氏名や所属を利用した威圧行為
- ・来訪を示唆する発言や職員に恐怖を与える発言
- ・職員個人の責任を過度に追及する行為
- ・SNS やインターネット等を利用した誹謗中傷、又は職員若しくは当センターに関する情報の拡散や公開を示唆する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

当センターは、利用者等からの意見、要望または苦情について、まず内容や状況を確認し、法令および制度に基づき必要な説明・案内を行います。

そのうえで、当センターからの説明・案内に対する利用者等の行為について、要求内容、言動の態様、説明後の継続性・反復性、職員および業務への影響等を踏まえた結果、カスタマーハラスメントに該当する可能性があるかと判断された場合は、必要に応じて管理者へ報告・相談を行う等、組織として決定した方針に基づき対応を行います。

また、法令および制度上対応できない事項について必要な説明を行ったにもかかわらず同一要求が継続・反復される場合や、暴言、威圧的言動、人格否定等により通常の対応継続が困難と判断される場合には、行為の態様や継続性等を踏まえ、次の対応を行います。

- ① 電話対応の終了
- ② 対応方法の変更（電話から文書対応への切替え等）
- ③ 必要に応じた対応窓口または対応体制の見直し

さらに、脅迫、危害示唆、来訪示唆、犯罪予告その他職員の安全確保が必要と判断される行為が発生した場合は、重大事案として組織対応へ移行し、必要に応じて弁護士等の専門家や警察その他の関係機関と連携して対応します。

4. 当センターの取組み

当センターは本方針に基づき、カスタマーハラスメントの防止および職員保護のため、以下の取組みを推進します。

- ① 社内ルールおよび関連規程の整備
- ② カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定・運用
- ③ 職員および管理職への教育・研修の実施
- ④ 発生時の報告・相談体制の整備
- ⑤ 通話記録・対応履歴等の適切な管理
- ⑥ 被害を受けた職員への配慮および必要な支援の実施
- ⑦ 外部専門機関との連携体制の整備

5. 利用者の皆さまへのお願い

多くの利用者の皆さまには、日頃より当センターの業務運営にご理解とご協力をいただいております。当センターでは、今後も法令および制度に基づき、公正かつ適正な業務運営に努めるとともに、利用者の皆さまに対し誠実な対応を行ってまいります。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つける行為、安全な就業環境を損なう行為、または適正な業務運営を妨げる行為については、本方針に基づき組織として対応いたします。

引き続き、円滑な制度運営および自然環境保全に関する公益的活動を継続するため、相互の尊重とご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定日：2026年10月1日

一般財団法人自然環境研究センター