カスタマーハラスメントに関する規定

特定非営利活動法人コミュニティ・サポートセンター神戸（以下 CS 神戸）は、利用者の皆さまとの良好な関係を築くとともに、スタッフ一人ひとりが安心し活き活きと業務に従事する環境を確保するため、以下のようにカスタマーハラスメントに関して規定を定めています。この規定にご同意いただけない方、またはこの規定に例示された行為が認められた場合には、サービス提供中・施設利用中であっても、CS 神戸のサービス及び施設利用を制限又は停止します。

1. カスタマーハラスメントの定義

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」（22 年 2 月）に沿って、CS 神戸はカスタマーハラスメントを「利用者等による妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動（暴言、暴行、脅迫等）により、スタッフの就業環境を害されること」と定義します。

2. カスタマーハラスメントの内容と判断

利用者等による要求や言動が、カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、主に次の 2 点から CS 神戸が判断します。

① 要求の内容に妥当性があるか
② 言動が社会通念に照らして相当な範囲か

主な例は以下のとおりですが、これらに限るものではありません。

① 「要求の内容が妥当性を欠く場合」の例
- CS 神戸の提供する商品・サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- 要求の内容が CS 神戸の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

② 「言動が社会通念上、不相当な場合」の例
- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 時間的な拘束（長時間のクレーム、開設時間外の対応強要）
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 威圧的な言動
- 差別的な言動
- 性的な言動
- スタッフ個人への攻撃、要求
- 合理的な理由のない商品交換の要求・金銭補償の要求・謝罪の要求

3. その他の迷惑行為・ハラスメント行為

- 許可のないスタッフや施設の撮影
- 許可のない施設への立ち入りや施設・掲示物への接触
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 器物損壊（汚損を含む）

4. 上記対象となる行為への対応

- 事実の把握のために、録音・録画する場合があります。
- 対象となる行為があったと CS 神戸が判断した場合、サービス提供中・施設利用中であっても、CS 神戸のサービス及び施設利用を制限又は停止します。
- また、悪質と判断した場合には、警察・弁護士等に相談のうえ、適切に対処します。

2025 年 7 月 1 日

以上