

一般財団法人自治体国際化協会「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

(令和8年10月1日制定)

1. はじめに

一般財団法人自治体国際化協会（以下「協会」という。）は、地方公共団体を主体とした地域の国際化推進事業の支援並びに諸外国における地方行財政制度及びその動向の調査研究等を行うとともに、地方公共団体の海外における国際化推進のための活動に対する支援等を行い、国際化に対応した地域社会の振興及び地方公共団体の人材の養成を図り、もって地方自治の発展に寄与することを目的としており、この目的を果たすために、協会業務上の役務を受ける者等からの御意見や御要望に対して真摯に対応し、適切な事業運営に向けて取り組んでいます。

しかしながら、一部の協会業務上の役務を受けようとする者等からの御意見や御要望の中には、社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的に若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されるおそれがあります。

このようなことは、ひいては適切な事業運営にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題と考えられ、到底許容するものではありません。

そのため、適切な職場環境の維持と職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、協会業務上の役務を受ける者等との関係をより良いものとするにつなぐと考え、「一般財団法人自治体国際化協会「カスタマーハラスメントに対する基本方針」」を定めました。

2. 協会におけるカスタマーハラスメントの定義

協会では、カスタマーハラスメントを「協会業務上の役務を受ける者等から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るものにより、職員が精神的に若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されること」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 職員の人格の否定
- ・ 職員の国籍等に対する差別的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束

- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
 - 合理性を欠く不当・過剰な要求
 - 協会や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
 - 職員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など
- ※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. カスタマーハラスメントへの対応（協会内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する周知・啓発を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（協会外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、協会でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降の協会業務上の役務の提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

令和8年10月1日
一般財団法人 自治体国際化協会