

一般財団法人電気技術者試験センターにおける カスタマーハラスメントに対する対応指針

はじめに

一般財団法人電気技術者試験センター(以下、「当財団」という。)では、皆様からお寄せいただくご意見・ご要望・ご指摘等を当財団の質の向上や目的を達成するための重要な情報と捉え、真摯に対応し信頼や期待に応えることで、電気技術者を目指す方々のために常に課題に取り組み、多様な受験機会を確保し、公正かつ的確に試験を実施いたしております。

しかしながら、時に常識の範囲を超えた要求や言動が行われることもあり、その中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の尊厳を傷つけるものもあり、これらの「カスタマーハラスメント」に該当する行為は、職員の心身が悪影響を受けるとともに業務を阻害され、他の方々へのご迷惑や当財団の実施する試験への支障になります。

私たちは職員の人権を尊重するため、これら要求や言動に対し誠意をもって対応しつつも毅然とした態度で対応し、職員の尊厳と就業環境が害される事を防ぐため、次のとおりカスタマーハラスメントに対する対応指針を定めました。

1. カスタマーハラスメントの定義(対象行為)

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」に準じます。

https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/cusuhara_manual.pdf

すなわち、皆様からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、当財団で働く職員の就業環境が害されるおそれがあるものをカスタマーハラスメントと定義しています。

なお、以下は例示であり、このような行為のみに限定され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

- ① 当財団に瑕疵、過失が認められない場合
- ② 要求の内容が、当財団の事業内容とは関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当な言動

- ① 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの
 - ・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)
 - ・威圧的な言動(威嚇、圧迫するような態度)・土下座の要求・長時間にわたる、または継続的な(繰り返される)執拗な言動

- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)・差別的な言動・性的な言動・職員個人への攻撃、要求

②要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ・正当な理由のない金銭補償・謝罪等の要求

(3)その他上記に準ずる行為

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントの対象となる行為には、理性的な話し合いをする関係構築を求めます。しかしながら、悪質であると考えられる場合や話し合いができない場合には、対応いたしかねます。

また、悪質なカスタマーハラスメントに対しては、速やかに警察および弁護士等の外部機関へ相談のうえ、厳正に対処いたします。

3. 当財団の取り組み

- ・本対応指針による企業姿勢の明確化、当財団職員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定、対応の記録(録音)
- ・当財団職員への教育・研修の実施
- ・当財団職員のための相談・報告体制の整備

4. 当財団に関係する皆様へのお願い

本対応指針は、すべての皆様と職員に安全で快適な環境を提供することを目的に策定しております。

当財団では今後も皆様との良好な関係を維持し、公正かつ的確に試験の実施に努めて参りますとともに、本対応指針につき定期的に見直しを行い、必要に応じて改善に取り組んで参ります。

皆様におかれましても本対応指針につきまして、ご理解・ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

一般財団法人電気技術者試験センター
理事長 堀尾 容康