

労働政策研究・研修機構における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

独立行政法人労働政策研究・研修機構 理事長

はじめに

独立行政法人労働政策研究・研修機構(以下「機構」といいます。)は、労働政策に関する調査研究、情報収集・提供及び研修の実施を通じて、我が国の労働政策の発展に貢献することを使命としています。機構は、利用者の皆様からいただくご意見、ご要望、ご質問等を大切に受け止め、真摯かつ誠実に対応するとともに、より良いサービスの提供に努めています。

他方で、利用者等からの言動の中には、社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格若しくは尊厳を害し、精神的若しくは身体的な苦痛を与え、又は就業環境を害するものがあり得ます。こうしたいわゆるカスタマーハラスメントは、職員が安心して職務を遂行することを妨げるものであり、機構の業務の適正かつ円滑な遂行にも支障を及ぼすおそれがあります。

機構は、関係法令に基づく事業主として、職員の安全及び健康に配慮するとともに、就業環境を害する言動に適切に対応すべき責務を負っています。本基本方針は、この責務を踏まえ、職員一人ひとりの人権を尊重しつつ、利用者の皆様に適切なサービスを継続して提供するため、カスタマーハラスメントに対する機構の基本的な考え方を示すものです。

カスタマーハラスメントの定義

機構では、カスタマーハラスメントを次のとおり定義します。

機構の業務に関し、利用者等からの要求、言動等のうち、当該要求等の内容の妥当性に照らして、その手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであって、これにより職員の就業環境が害されるもの。

なお、「利用者等」とは、利用者、受講者、調査協力者、委託事業者その他機構の業務に関係する者をいいます。

また、利用者等からのご意見、ご要望、苦情等の申出自体が、直ちにカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

カスタマーハラスメントに該当する行為の例

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります(以下は例示であり、これらに限られるものではありません。)

暴言、侮辱、誹謗中傷、人格を否定する発言

威迫、脅迫、恫喝又はこれらに類する言動

長時間にわたる拘束、執拗な電話、電子メール、面会等の繰り返しの要求

差別的又は性的な言動

職員個人への攻撃、プライバシーの侵害

職員の写真、氏名、音声、映像等を本人の同意なく SNS その他インターネット上に掲載する行為

正当な理由のない謝罪の要求

社会通念上許容される範囲を超える過剰なサービスや対応の要求

機構の業務範囲を超える要求や不当な金銭補償等の要求

研究成果等の学術的妥当性又は研究意義に関する執拗又は長時間にわたる中傷的批判

その他、職員の就業環境を著しく害する言動

カスタマーハラスメントへの対応

機構は、カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合には、職員の安全及び人権を最優先に考え、組織として厳正に対処します。

状況に応じて、次のような対応を行う場合があります。

対応の中止又はお断り

面談や電話対応の終了

複数職員による対応又は担当者の変更

関係部署との情報共有

警察、弁護士その他の関係機関への相談又は通報

法的措置を含む必要な対応

機構における取組

機構では、カスタマーハラスメントの防止及び適切な対応のため、次の取組を進めます。

カスタマーハラスメントへの対応手順の整備

職員に対する研修及び啓発の実施

職員が安心して相談・報告できる体制の整備

発生事案の記録、共有、分析及び再発防止に向けた取組

職員に対する必要な配慮及び支援