

特定非営利活動法人NPO萩みんなの図書館カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

はじめに

昨今、ごく一部の萩図書館利用者からの当法人の職員に対する「不当・過剰な要求」や「職員の人格を否定する暴言・威嚇・脅迫行為」などのいわゆるカスタマーハラスメント行為により、当法人の職員の人格及び尊厳が傷つけられる事案が発生しています。

当法人で働く全ての職員の人権が尊重され、安心して働くことができる環境を構築するため、本基本方針を定めます。

カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、利用者等の言動であって、次の各号のいずれにも該当するものを定義します。

- ① 当該言動の内容が、業務の性質等に照らして社会通念上許容される範囲を超えていること
- ② 申出・要求内容に妥当性がないものまたは申出・要求を実現するための手段や態様が社会通念に照らし不相当なもの
- ③ 当該言動により、職員の就業環境が害されるもの

<対象となる行為例>

- ① 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ② 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ③ 威圧的な言動、土下座その他の社会的相当性を欠く要求
- ④ 続的・執拗な言動、長時間にわたる拘束、居座り
- ⑤ 差別的な言動、性的な言動
- ⑥ 職員個人への攻撃、要求(個人情報等の詮索、SNS での写真・動画の公開を含む)
- ⑦ 提供する商品・サービスの内容と関係のない過大な要求、金銭の要求

上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応方針

上記のようなカスタマーハラスメント行為が確認された際は、事案の内容および程度に応じ、以下の対応をします。

- ① 口頭または書面による警告
- ② 当該事案に関する対応の打切り
- ③ 商品またはサービスの提供の拒否、取引の停止
- ④ 萩図書館及びその他法人が管理する施設への立入りの禁止
- ⑤ 警察への通報または被害届の提出
- ⑥ 弁護士への相談、および民事上または刑事上の法的措置

カスタマーハラスメント行為の記録および証拠の保全

カスタマーハラスメントへの対処の実効性を確保するため、次の方法により事案に関する記録を作成し、保存します。

- ① 法人が定める様式による対応記録の作成(発生日時、場所、対応者、利用者等の言動の内容、対応の経過を記載する)
- ② 電話による対応の録音
- ③ 萩図書館その他法人が管理する施設における録画
- ④ 職員が装着するウェアラブルカメラによる録画および録音

令和8年10月1日

特定非営利活動法人NPO萩みんなの図書館