# 公立共済やすらぎの宿におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

公立共済やすらぎの宿は、公立学校共済組合の宿泊施設として、ご利用いただくすべてのお客様に安全かつ安心してお過ごしいただけるよう、サービスの向上に努めています。お客様からいただくご意見やご要望は、サービス改善につながる大切なものとして、誠実に受け止め、適切に対応します。

一方で、職員が心身ともに健康で、安心して働ける環境を確保することも、良質なサービスを継続して提供するために不可欠です。このため、カスタマーハラスメントに該当すると判断した行為については、職員を守るため、組織として毅然と対応します。

## 1　カスタマーハラスメントの定義

公立共済やすらぎの宿では、職場において行われる顧客等の言動であって、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たものにより、職員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

なお、お客様からの正当なご意見、ご要望及び苦情のすべてが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。

## 2　カスタマーハラスメントに該当し得る行為の例

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。個別の行為について、要求内容、手段・態様、時間、頻度その他の事情を総合的に考慮して判断します。

**（1）要求内容が妥当性を欠くもの**

① 当施設の商品・サービスに瑕疵や過失が認められないにもかかわらず行われる要求
② 当施設が提供する商品・サービスと関係のない要求
③ 正当な理由のない商品・サービスの交換、返金、金銭補償等の要求

**（2）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**

① 暴行、傷害等の身体的な攻撃
② 脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等の精神的な攻撃
③ 大声、威嚇その他の威圧的な言動
④ 土下座その他の過度な謝罪の要求
⑤ 同一又は類似の要求を繰り返すなど、継続的・執拗な言動
⑥ 不退去、居座り、監禁、長時間の電話等の拘束的な行動
⑦ 差別的又は性的な言動
⑧ 職員個人への攻撃、つきまとい、プライバシーを侵害する行為
⑨ 正当な理由のない職員の処罰、解雇等の要求
⑩ SNS やインターネット上での誹謗中傷、職員の氏名・画像・個人情報等の無断公開

## ３　カスタマーハラスメントへの対応

（１）行為の中止を求め、必要に応じて対応を中断します。

（２）悪質な場合又は合理的な話し合いが困難な場合は、宿泊、飲食その他のサービスの提供をお断りし、又は施設からの退去を求めることがあります。

（３）緊急性又は悪質性が高い場合は、警察への通報、弁護士への相談その他の法的措置を含め、関係機関と連携して対応します。

（４）職員の安全確保及び事実確認のため、関係法令及び公立学校共済組合の定めに従い、対応内容を記録する場合があります。

## ４　お客様へのお願い

公立共済やすらぎの宿は、今後もお客様のご意見・ご要望に真摯に向き合い、サービスの向上に努めます。本方針の趣旨をご理解いただき、職員が安心してお客様に対応できる環境づくりにご協力くださいますようお願い申し上げます。

**参考：厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和８年厚生労働省告示第 51 号）**

https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001662584.pdf