カスタマーハラスメント防止規程

（カスタマーハラスメントの禁止）
第１条　一般財団法人全電通労働会館（以下「会館」という。）は、職員の人格及び尊厳を尊重し安全で働きやすい職場環境を確保するためテナント、顧客（ホール・会議室利用者等）、取引先その他の社外関係者による著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という）に対して適切に対処する。

（カスタマーハラスメントの定義）
第２条　カスタマーハラスメントとは、テナント、顧客（ホール・会議室利用者等）、取引先その他の社外関係者による言動のうち、要求内容の妥当性に照らして不相当であり、その手段・態様が社会通念上不適切であって、職員の就業環境を害するものをいう。
具体例として、次の行為が含まれる。
１．暴行、傷害、器物損壊その他の身体的攻撃
２．脅迫、中傷、名誉棄損、威嚇、侮辱、暴言その他の精神的攻撃
３．長時間の拘束、執拗な要求、繰り返しの苦情
４．土下座の要求等の過度な謝罪要求
５．差別的言動及び人格を否定する発言
６．ＳＮＳ等への誹謗中傷を示唆または実施する行為
７．その他、職員の就業環境を著しく害する行為

（基本方針）
第３条　会館は、カスタマーハラスメントを容認しない。
２　会館は、職員がカスタマーハラスメントを受けた場合は、その心身の安全及び健康の確保を最優先とし、組織として対応する。

（相談及び報告）
第４条　職員は、カスタマーハラスメントを受けたとき又はそのおそれがあるときは、専務理事に相談又は報告する。
２　会館は、相談者のプライバシーを保護し、相談又は報告を理由として不利益な取り扱いを行わない。

（会館の対応）
第５条　会館は、カスタマーハラスメント事案が発生した場合、必要に応じて

次の措置を講ずる。
１．当該テナント、顧客、取引先等への注意又は警告
２．応対の中止又は担当者の交代
３．取引停止又は施設利用の制限
４．警察、弁護士等の外部機関への相談
５．被害職員への支援及び職場環境の改善
６．その他必要な措置

（教育及び研修）
第６条　会館は、カスタマーハラスメント防止及び適切な対応を目的として、職員及び管理監督者（会長・専務理事）に対する教育及び研修を必要に応じて実施する。

（管理監督者の責務）
第７条　管理監督者（会長・専務理事）は、カスタマーハラスメントの未然防止及び事案発生時の迅速な対応に努めるとともに、被害を受けた職員に対する配慮のための措置を適正に行わなければならない。

（附則）
第８条　この規程の変更は、理事会等の決議を経て行う。

第９条　この規程は、２０２６年１０月１日から施行する。

以　上