

公益財団法人京都大学 iPS 細胞研究財団における カスタマーハラスメントの防止等に関する規程

第1章 総則

(目的)

第1条 この規程は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号）に基づき、公益財団法人京都大学 iPS 細胞研究財団（以下「財団」という。）におけるカスタマーハラスメントの防止及び排除のための措置並びにカスタマーハラスメントが生じた場合に適切に対応するための措置（以下「カスタマーハラスメントの防止等」という。）に関し必要な事項を定めることにより、財団の職員の就労における環境等を保護し、及び職員の心理的安全性を確保することを目的とする。

(基本方針)

第2条 財団は、職員に対するカスタマーハラスメントに対しては、毅然とした態度で対応し、職員を保護するものとし、事案の内容によっては、警察、弁護士等の財団外の関係機関と連携を図るものとする。また、財団は、カスタマーハラスメントのない社会・職場環境づくりを目指して、他の事業主が雇用する労働者等に対してカスタマーハラスメントを職員が行わないよう、職員の啓発を行うものとする。

(定義)

第3条 この規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

(1) カスタマーハラスメント 職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の事業主の行う事業に関係を有する者（以下「顧客等」という。）の言動であって、その雇用する労働者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当該労働者の就業環境が害されること。例えば、以下のようなものがある。

イ 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
 - ・性的な要求や、労働者のプライバシーに関わる要求をすること。
- ② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
 - ・契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・契約金額の著しい減額の要求をすること。
- ④ 不当な損害賠償要求

- ・商品やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。
- ロ 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
 - ・物を投げつけること。
 - ・わざとぶつかること。
 - ・つばを吐きかけること。
 - ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ・店舗の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって労働者を脅すこと。
 - ・SNS等のインターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
 - ・労働者の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。
 - ・土下座を強要すること。
 - ・盗撮や無断での撮影を行うこと。
 - ・労働者の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該労働者が開示することを強要する若しくは禁止すること。
 - ③ 威圧的な言動
 - ・大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること。
 - ・反社会的な言動を行うこと。
 - ④ 継続的、執拗な言動
 - ・同様の質問を執拗に繰り返すこと。
 - ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
 - ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
 - ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
 - ・長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること。
- (2) 職員 財団の役員及び職員（派遣職員を含む。）
- (3) 他の事業主 業務上の関係を有する、財団以外で事業を営む者

第2章 管理体制

（理事長の責務）

第4条 理事長は、財団におけるカスタマーハラスメントの防止等に関し、総括し、研修、啓発活動その他カスタマーハラスメントの防止及び排除のための措置を講じ、カスタマーハラスメントが生じた場合には適切な措置を講じなければならない。

(監督者の責務)

第5条 職員を監督する地位にある者（以下「管理監督者」という。）は、当該監督対象の職員に対し、次の各号に掲げる事項に注意してカスタマーハラスメントの防止及び排除に努めるとともに、カスタマーハラスメントが生じた場合には迅速かつ適切に対処しなければならない。

- (1) カスタマーハラスメントに関し、注意を喚起し、認識を深めさせること。
- (2) 言動に十分な注意を払うことにより、職員に対するカスタマーハラスメントが生じることがないように配慮すること。

(職員の責務)

第6条 職員は、他の事業主が雇用する労働者等に対してカスタマーハラスメントを行ってはならない。

- 2 職員は、この規程に基づく管理監督者の指導に従い、カスタマーハラスメントの防止及び排除に協力し、必要な調査等に協力しなければならない。

第3章 相談体制等

(相談等への対応)

第7条 職員からのカスタマーハラスメントに関する相談及び苦情の申出（以下「相談等」という。）に対応するため、財団に相談窓口を置く。

- 2 前項の相談窓口は、総務室とする。

(相談体制等の周知)

第8条 理事長は、相談窓口における相談等を受け付ける方法その他必要な事項を職員に周知する。

(相談窓口の職員の責務等)

第9条 相談窓口の職員は、職員から相談等を受けたときは、当該相談等に係る問題の事実関係等を迅速かつ正確に把握し、及び当該相談等を行った職員（以下「相談者」という。）に対し、必要な指導又は助言を行う。

第4章 職員に対するカスタマーハラスメントへの対処等

(対処)

第10条 職員は、職員に対するカスタマーハラスメントが生じた場合は、その内容、状況等の実態に応じて対処するものとする。対処の例としては、以下のようなものがある。

- ・職員から管理監督者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。

- ・可能な限り職員を一人に対応させないこと。また、必要に応じて当該職員に代わって管理監督者等が対応すること。
 - ・顧客等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。
 - ・職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切ったりすること。
 - ・現場対応が困難な場合においては、総務室へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
 - ・法的な手続が必要な場合には、弁護士へ相談すること。
- 2 前項に定めるもののほか、職員に対するカスタマーハラスメントのうち特に悪質と考えられるものに対しては、状況に応じ、以下の例により対応するものとする。
- ・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
 - ・行為者に対して警告文を発出すること。
 - ・法令の制限内において行為者に対してサービスの提供等をしないこと。
 - ・行為者に対して施設等への出入りを禁止すること。
 - ・民事保全法（平成元年法律第 91 号）に基づく仮処分命令を申し立てること。
- 3 財団は、職員に対するカスタマーハラスメントに係る言動の行為者が、他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）である場合には、必要に応じて、当該他の事業主に事実関係の確認への協力を求めるものとする。
- 4 財団は、職員に対するカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、被害を受けた職員に対する配慮のための措置を速やかに、かつ、適正に行うものとする。

（再発防止措置）

- 第 11 条 財団は、職員に対するカスタマーハラスメントが生じた場合において、当該カスタマーハラスメントの発生の原因又は背景が、財団の商品・サービス・接客等における問題又は顧客等とのコミュニケーションの不足等にあることが判明した場合、再発防止のため、当該問題等の改善を図るとともに、必要に応じて事案の内容及び対応経緯を記録し、個人情報の取扱いに留意して関係部門に共有するものとする。職員に対するカスタマーハラスメントの発生を契機として、財団の商品・サービス・接客等における問題又は顧客等とのコミュニケーションの不足等が把握された場合及び職員に対するカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合も同様とする。
- 2 財団は、職員に対するカスタマーハラスメントにかかる言動の行為者が、他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）である場合には、必要に応じて、当該他の事業主に再発防止に向けた措置への協力を求めるものとする。

第5章 その他

(秘密の保持等)

第12条 理事長及び相談窓口の職員は、相談等に係る対応に当たっては、当事者及びこれに関係する者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を他に漏らしてはならない。

(不利益取扱いの禁止)

第13条 代表理事、業務執行理事、管理監督者及びその他の職員は、相談等、相談等に係る調整その他カスタマーハラスメントの排除、カスタマーハラスメントの対処等に関し、相談等をした職員及び他の事業主から事実関係の確認等の措置の実施に関し必要な協力を求められた職員に対し、そのことをもって解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

2 代表理事、業務執行理事、管理監督者及びその他の職員は、事実関係の確認等の措置の実施に関し必要な協力の求めを行った他の事業主に対し、そのことをもって当該事業主との契約を解除する等の不利益な取扱いをしてはならない。

(雑則)

第14条 この規程の実施に関し必要な事項は、理事長が別に定める。

附 則

この規程は、令和8年10月1日から施行する。