

(公財)岐阜県建設研究センター カスタマーハラスメント対応基本方針

(公財)岐阜県建設研究センター(以下「研究センター」という。)は、良質な社会資本の整備と適正な維持管理をめざし、建設事業に関する調査研究、建設技術者の人材育成のための研修を実施するとともに、岐阜県及び県内市町村等の建設行政の適正かつ効率的な執行を総合的に支援し、県民の福祉の向上に寄与することを目的に、取引先等関係機関の皆様、研究センターをご利用の皆様の信頼や期待に応えることを心掛けています。

こうした中で、取引先等関係機関の皆様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中に、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものがあった場合、これらの行為は、職場環境の悪化を招く、深刻な問題となります。これらに鑑み、研究センターは日々の取り組みの指針としてカスタマーハラスメント対応基本方針を定めます。

1 カスタマーハラスメントの定義

取引先等の言動であって、従事する職員の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・職場環境が害されるものです。

2 対象となる具体例

- (1)理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
- (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
- (3)対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
- (4)不当な損害賠償要求
- (5)身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- (6)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)
- (7)威圧的な言動
- (8)継続的、執拗な言動
- (9)拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
- (10)その他上記のいずれかに準じる行為

3 カスタマーハラスメントへの対応

研究センターは、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、誠意を持って対応しつつも、毅然とした態度で対処します。

万が一、これらの行為を受けた際は、職員が上司・相談コーナー(窓口)に報告・相談することを奨励しており、報告・相談があった場合、組織的に迅速かつ厳格に対応します。

令和8年8月10日

(公財)岐阜県建設研究センター