

一般財団法人大阪府青少年活動財団 カスタマーハラスメント対策要綱

2026年9月10日

第1条（目的）

本要綱は、顧客（施設利用者、事業参加者等）取引先その他の外部の関係者（以下「顧客等」という。）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。）から財団職員、青少年活動リーダー、インストラクター、キャンプ事業に帯同する看護師及び撮影事業者その他財団の事業運営のために雇用関係下または指揮命令系統に含むスタッフ（以下「スタッフ」という）を保護し、スタッフが安心して業務に従事できる就業環境を確保することを目的とする。

第2条（定義）

本規程においてカスタマーハラスメントとは、顧客等の言動であって、次の各号のいずれにも該当するものをいう。

- 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 当該言動により、従業員の就業環境が害されること
2. 前項に該当し得る言動の例は、次のとおりとする。ただし、これらに限られない。
 - 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 継続的・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 スタッフ個人への攻撃、要求（個人情報詮索、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
3. 顧客等からの申し出のうち、商品またはサービス等の瑕疵、役務提供の不備等に起因する正当な指摘については、カスタマーハラスメントに該当しない。この場合、財団は誠実に対応するものとする。

第3条（財団の基本方針）

財団は、カスタマーハラスメントを一切許容せず、毅然とした態度で対応する。

2. 財団は、カスタマーハラスメントをスタッフ個人の問題とせず、組織として対応する。
3. 財団は、本要綱の内容を要約した基本方針を作成し、自社ウェブサイトへの掲載、施設窓口への掲示その他の方法により、顧客等および社会一般に対して周知する。

第4条（従業員の対応）

スタッフは、顧客等の言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、または該当

するおそれがあると判断した場合、速やかに直属の上長に報告し、その指示を受けるものとする。対応の手順等については別紙付属資料「カスタマーハラスメント対応フロー」に基づくことを原則とする。

2. 財団は、前項の報告があった場合、可能な限り当該スタッフを一人で対応させないものとし、複数名での対応、対応者の交代または上長への引継ぎを行う。

3. スタッフは、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、上長の判断を待たずに対応を一時中断し、退避することができる。この場合において、財団は当該スタッフを不利益に取り扱わない。

第5条（特に悪質な行為への対処）

財団は、顧客等の言動が次の各号のいずれかに該当する場合、特に悪質なカスタマーハラスメントとして、第2項に定める措置を講じることができる。

- ① 暴行、傷害その他の身体的な攻撃が行われた場合
 - ② 脅迫、恐喝または金銭その他の財産上の利益の不当な要求が行われた場合
 - ③ 同一の事案に関し、財団が説明を尽くした後もなお、おおむね20分を超えて対応を要求する行為が行われた場合
 - ④ 同一の事案に関し、財団が対応を終了する旨を通知した後もなお、繰り返し連絡または来訪が行われた場合
 - ⑤ スタッフ個人を特定した中傷、または映像・音声・氏名等をインターネット上に公開する旨の予告が行われた場合
 - ⑥ スタッフに対し、土下座その他社会的相当性を欠く行為を要求する行為が行われた場合
2. 前項の措置は、事案の内容および程度に応じ、次の各号のうちから選択する。
- 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ち切り
 - ③ 商品またはサービス等の提供の拒否、取引の停止
 - ④ 施設、事務所等、財団が管理する施設への立入りの禁止及び即時退去の要求
 - 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
- 3 前項第③号から第⑥号までの措置は、あらかじめ事務局長の承認を得て行う。ただし、緊急を要する場合はこの限りでなく、事後速やかに報告する。

第6条（記録および証拠の保全）

財団は、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、次の各号に定める方法により、事案に関する記録を作成し、保存する。

- ① 財団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、顧客等の言動の内容、対応の経過を記載する）
- ② 電話による対応の録音
- ③ 施設、事務所等、財団が管理する施設における録画

④ スタッフが所持するスマートフォン等による録画および録音

2. 前項の記録は、スタッフの就業環境の確保、事実関係の確認および法的対応のために利用するものとし、これ以外の目的には利用しない。
3. 財団は、第1項②から④までの記録を行うにあたり、その旨および利用目的を、口頭での案内、窓口等への掲示、事業の案内状その他への掲出、web サイト等への掲出等その他の適切な方法により明示する。
4. 第1項の記録の保存期間は、事案の終了後5年間とする。ただし、法的措置を検討している事案については、当該手続が終了するまで保存する。

第7条（相談窓口及び相談への対応）

財団の顧客ハラスメントに関する相談窓口及び相談対応方針は「ハラスメント防止規程」第8条に準ずるものとする。また相談を行う手順については、別紙付属資料「顧客ハラスメント相談フロー」に基づくものとする。

2. 相談窓口は、顧客ハラスメントが現に生じている場合のほか、その発生のおそれがある場合ならびに該当するか否かの判断に迷う場合においても、広く相談に応じるものとする。
3. 財団は、相談窓口の担当者に対し、対応に必要な研修を実施する。

第8条（プライバシーの保護および不利益取扱いの禁止）

財団は、相談者、行為者その他本規程に基づく対応に関与した者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨をスタッフに周知する。

2. 財団は、スタッフが顧客ハラスメントに関する相談を行ったこと、事実関係の確認に協力したこと、または第4条第3項に基づき対応を中断したことを理由として、一切の不利益な取扱いを行わない。

附 則 この要綱は2026年9月10日より施行する。

付属資料 （別紙1）顧客ハラスメント対応フロー
（別紙2）顧客ハラスメント相談フロー

カスタマーハラスメントは 許しません

すべてのお客様に、
安心してご利用いただける環境のために

当財団は、職員が安心して働ける職場環境を守るとともに、
すべてのお客様により良いサービスを提供するため、カスタマーハラスメントの防止に取り組んでいます。
以下のような行為は、**カスタマーハラスメントに該当します。**

1 暴力、暴言、 またはそれをほのめかすこと



「暴力」「暴言」「威圧的な言動」
「それらをほのめかす発言」など

2 脅迫や恫喝、 不当な要求



脅迫や恫喝、社会的信用を脅かす
発言、法的根拠のない不当な要求
など

3 同じ内容について 概ね20分以上にわたり延々と 対応させること



同じ内容のご要望や苦情について、
長時間にわたり繰り返し対応させること

4 居座り、何度も繰り返しての 連絡や来訪



業務に支障を及ぼす場所への居座り、
同じ内容での電話・メール・来訪など
の繰り返し

5 スタッフ個人を特定した 誹謗中傷



特定の職員の人格や能力を否定する
誹謗中傷、名誉を傷つける発言など

6 スタッフ個人の画像、映像や音声、 氏名などをインターネット上に 公開すること、またはそれをほのめかすこと



職員個人の写真・動画・音声・氏名など
をインターネット (SNS、動画サイト、
ブログ等) に公開する行為、またはそれ
をほのめかす発言など

7 スタッフに対し、土下座その他の強要を行うこと



職員に対し、土下座の強要など、
社会通念上不相当な行為を
求めること

「カスハラ」に該当すると判断した場合、
対応をお断りすることや、退去や出入り
の禁止を命じること、警察への通報など
を行う場合があります。またその場合には
記録を取らせていただきますので、
ご了承ください。



はぐくんで みらいへ

一般財団法人 大阪府青少年活動財団
ユースサービス大阪

大阪市浪速区幸町2-7-3-4F

電話：06-6561-7676

FAX：06-6561-7801

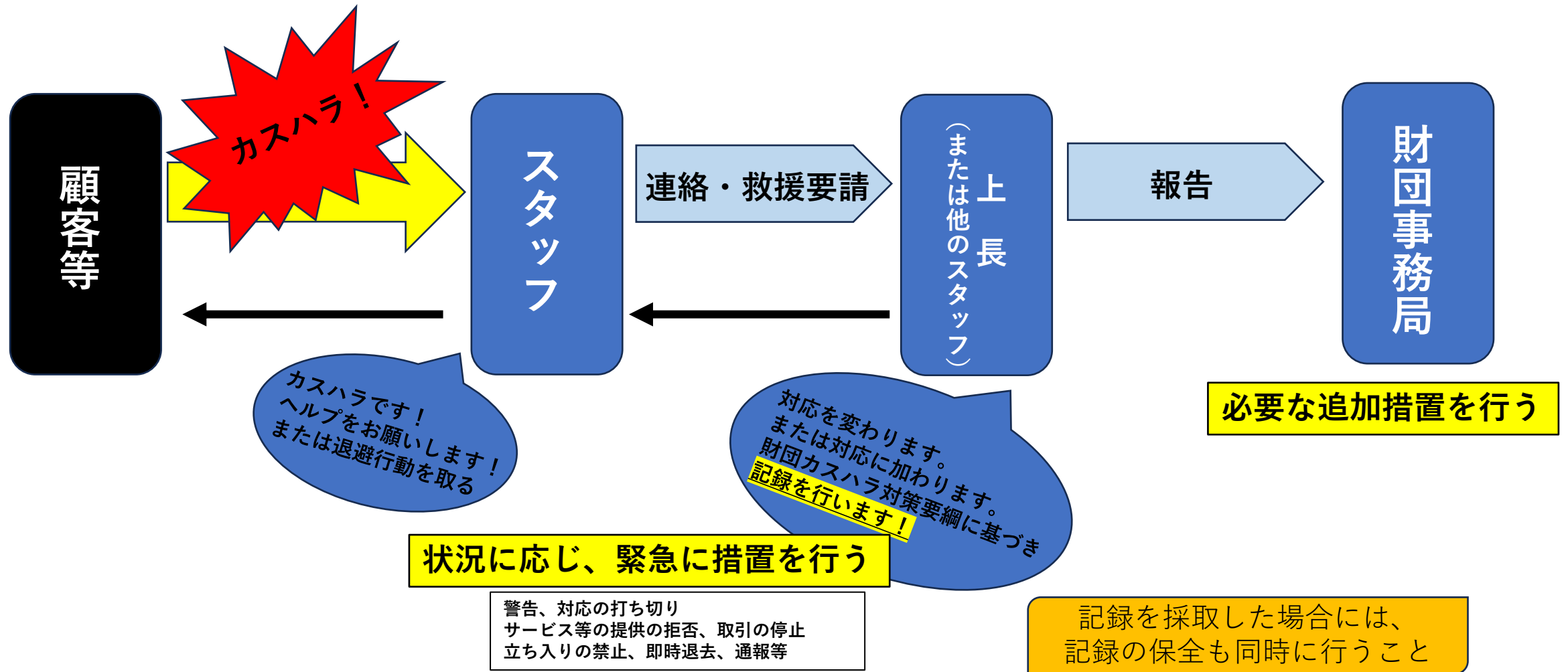
<https://yso.or.jp/>



みなさまのご理解・ご協力が、よりよいサービスにつながります。

一般財団法人大阪府青少年活動財団 カスタマーハラスメント対策要綱

別紙1) カスタマーハラスメント対応フロー



一般財団法人大阪府青少年活動財団 カスタマーハラスメント対策要綱

別紙2) カスタマーハラスメント相談フロー

