

関係各位

2025年9月策定  
特定非営利活動法人メタノイア

## カスタマーハラスメントに対する基本方針

### はじめに

特定非営利活動法人メタノイアは、「隔ての壁を越え、多様性を力として、すべての人が幸せを追求できる社会へ」を理念に掲げ、地域社会において日本語学習支援、相談、啓発活動など多様な事業を展開しています。

私たちは、利用者・家族・支援者・市民の皆さまから寄せられるご意見やご要望を大切に受け止め、サービスや事業活動の改善に活かしていきます。

一方で、活動を継続していくためには、スタッフやボランティアに対する、暴言、脅迫、差別的発言、過剰要求など、人格や尊厳を侵害する行為を防いでいく必要もあります。こうした行為は、東京都カスタマーハラスメント防止条例に照らしても不当なものであり、スタッフの就業環境を害するだけでなく、安全・安心な活動提供を阻害し、ひいては社会の共生に逆行する重大な問題です。

そのため、当法人では、職員・ボランティアの安全と尊厳を守ることを最優先に、以下の「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を定めます。

### カスタマーハラスメントの定義

当法人におけるカスタマーハラスメントとは、利用者やその家族、地域住民、支援者、取引関係者などから、当法人の職員・ボランティアに対して行われる、社会通念上不当であり、業務遂行や活動継続を妨げる言動を指します。

### 具体例（例示であり、これに限られません）

- ・暴力行為（殴る、物を投げる、施設に居座る等）
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫、威圧的な言動
- ・人格否定、差別的・排外的発言（出自・国籍・言語・宗教・性別・思想信条・性的指向や性自認等に基づくもの）

- ・土下座など屈辱的行為の強要
- ・長時間にわたる拘束・執拗な電話やメール
- ・社会通念を逸脱した過剰要求や、対応不能な依頼
- ・個人情報や活動内部の情報を無断で公開し、信用を毀損する行為
- ・セクシュアルハラスメント、SOGIハラスメント、つきまとい行為 など

#### カスタマーハラスメントへの対応（法人内部）

- ・被害を受けたスタッフ・ボランティアの心身の安全とケアを最優先します。
- ・職員・ボランティアに対し、カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法の研修を行います。
- ・法人内に相談・報告の体制を整え、弁護士・警察・行政機関など外部とも連携します。個人が一人で抱え込むことのないよう、組織として対応します。

#### カスタマーハラスメントへの対応（法人外）

問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な対話を心がけます。  
しかし、当法人がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を打ち切り、必要に応じてサービス・支援の提供を中止します。  
悪質な場合には、警察や弁護士などと連携し、毅然とした対応を行います。

#### 社内体制整備

相談窓口を設け、スタッフやボランティアが安心して相談できる仕組みを整えます。  
防犯設備や緊急連絡体制を整備し、突然の来訪・押しかけなどにも備えます。  
年1回を目安に本方針を見直し、社会状況や条例の改正に応じて更新します。

#### 企業間取引における対応

当法人と取引関係にある企業・団体においても、カスタマーハラスメントや不当要求が認められる場合は、契約の見直し・解除を含めて対応を検討します。  
公平で健全な取引関係を維持することを基本とします。

#### おわりに

私たちは、東京都カスタマーハラスメント防止条例の趣旨を踏まえ、すべての人の尊厳を守りながら、多様なルーツを持つ人々と共に歩む社会を実現していきます