カスタマーハラスメントに対する基本方針

一般財団法人全日本ろうあ連盟（以下、「連盟」といいます）は、きこえない・きこえにくい者の人権を尊重し文化水準の向上と社会参加の促進をめざし、新聞及び書籍類の制作・販売およびサービスの提供を行っております。

連盟は、加盟団体をはじめ、ご利用いただく皆さま、ならびに出版流通に携わる書店・お取引先の皆さまからのご意見・ご要望を真摯に受け止め、より良いサービスや新聞・書籍類の提供に努めています。

一方で、連盟の職員（役員・職員・嘱託職員・パート・アルバイト・派遣社員を含みます）に対する、社会的通念に照らして不相当な要求や迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対しては、職員の安全と心身の健康、および健全な業務環境を守るため、組織として毅然とした対応を行います。

１．対象となる行為

厚生労働省の指針に基づき、当連盟では以下の行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- 精神的な攻撃、威圧的な言動
  （手話言語・音声言語等で怒鳴る、威嚇・脅迫的な言動、侮辱・人格を否定する発言、SNS等での誹謗中傷や職員の個人特定・写真の無断投稿）
- 過剰または不合理な要求
  （乱丁・落丁等の正当な理由のない過度な返品・交換の要求、契約外・仕様外の過度な割引や金品の要求、土下座の要求）
- 拘束的行為、執拗な言動
  （長時間の電話、合理的理由のない執拗な問い合わせの繰り返し、窓口・店舗等での居座りや居直り）
- その他、取引・流通における不当な圧力行為
  （優越的な立場を利用した過度な業務強要、不当な不利益の押し付け）

２．カスタマーハラスメントへの対応方針

万が一、これらの行為があったと当連盟が判断した場合、以下の通り対処します。

- 対応のお断り、または中止
  （電話及び電話リレーサービスの切断、窓口やネット販売等でのサービス・商品提供の中止、お取引の制限）
- 外部専門機関との連携
  （特に悪質と判断される場合は、警察、弁護士等の専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対処いたします）

３．連盟内における取り組み

連盟では、職員が安心して就業できるよう、以下の体制を整備しています。

- 職員向けの相談窓口の設置と適切な運用の徹底
- カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備および適切な対応に関する研修の実施

- 被害を受けた職員のメンタルヘルスケアおよび安全確保

連盟は、今後とも皆さまと健全かつ公正な関係性を築き、信頼される運営と質の高い新聞・書籍の発行をはじめとするサービスの提供に努めていきます。

皆さまのご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。

2026年11月１日 制定
一般財団法人全日本ろうあ連盟