

カスタマーハラスメントに対する JGA の方針

一般社団法人日本観光通訳協会（JGA）

日頃より、当協会の業務活動につき、ご利用いただき、誠にありがとうございます。

当協会のサービスを利用される皆様・当協会の事業に係わる皆様（※）からのご意見・ご要望は、当協会の大切な財産です。厳しいご指摘も含め、真摯に承ります。

一方で、暴言、威圧的な言動、長時間の拘束、不当なご要求など、社会通念上許容される範囲を超えた言動により当協会スタッフの就業環境が害される場合、当協会は毅然とした態度で対応し、当協会スタッフを保護します。

該当すると判断した場合には、法令・契約等に照らし、対応した当協会スタッフに代わって管理監督者によるご対応、ご対応記録の作成、ご対応の中止をお願いすることがあります。

特に悪質な場合は、警察・弁護士への相談等の措置を講じることがあります。

本件についてのお問い合わせは、当協会事務局長にて承ります。

電話番号：03-3863-2895 メールアドレス：info@jga21c.or.jp

当協会スタッフ（※）が安心して働ける環境の維持に、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

※ 「当協会のサービスを利用される皆様・当協会の事業に係わる皆様」とは、当協会の行う事業に関係を有する以下の皆様に想定しております。

- ・ 当協会が主催・共催する研修やイベント等への申し込み者や出版物等の購入、無料職業紹介事業等の当協会サービスを利用する方（当協会会員も含みます）
- ・ 当協会の行う事業に関する内容等の問い合わせ（当協会会員も含みます）をする方
- ・ 当協会への入退会の申し出をする方
- ・ 取引先の担当者
- ・ 法人及び団体間での契約締結に向けた交渉を行う際の担当者
- ・ 当協会が主催・共催する研修やイベント等を開催する施設・サービスの利用者およびその家族（当協会会員も含みます）
- ・ 当協会が主催・共催する研修やイベント等を開催する施設の近隣住民

※ 「当協会スタッフ」とは、当協会事務局の職員及び当協会主催の各種研修及び各種イベント等のサポートスタッフ及び講師（内外）を含みます。

以上

STOP! カスタマーハラスメント

～皆様に気持ちよく過ごしていただくために～

【カスタマーハラスメント】とは、以下の内容の行為です。

職場において行われる上記の当協会のサービスを利用される皆様・当協会の事業に係わる皆様等の言動であって、その当協会の職員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、当該職員の就業環境が害される以下の内容をいいます。

(1) 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、または商品・サービス等と全く関係のない要求

(例) 性的な要求や、職員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

(例) 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 対応が著しく困難または対応が不可能な要求

(例) 契約金額の著しい減額を要求すること

④ 不当な損害賠償要求

(例) 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

(2) 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）

(例)

- ・ 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）

(例)

- ・ 事務局やイベント会場等職場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職員を脅すこと
- ・ SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと
- ・ 職員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すること
- ・ 職員の性的指向、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、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること、または当該職員が開示することを強要するもしくは禁止すること

③ 威圧的な言動

(例) 大きな声をあげて職員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

(例)

- ・ 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）

(例) 長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束すること