

JEED カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構（JEED）は、高齢者の雇用の確保、障害者の職業的自立の推進、求職者をはじめとする労働者の職業能力の開発及び向上の促進のために、利用者の皆様や事業主の皆様からのご意見・ご要望に誠実に対応し、適正かつ公平なサービスの提供に努めています。

一方で、職員に対する著しい暴言や威圧的な言動のほか、法令や制度の趣旨を逸脱した不当な要求等により、業務の円滑な遂行や職場環境が損なわれる事例も見られます。

JEED は、職員の安全と人権を守り、すべての利用者の皆様に継続的かつ安定したサービスを提供するため、カスタマーハラスメントに対して、組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

利用者、申請者、取引先その他 JEED の事業に関係する方（将来関係を有する可能性のある方を含みます。）が、JEED の職員に対して行う言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えて、職員の就業環境を害するものをいいます。

3 該当する行為の例

以下は一例であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力、大声、暴言、威圧的又は侮辱的な言動、人格を否定する発言
- ・ 長時間の居座り、度重なる来訪・電話、多量のメール等による業務妨害
- ・ 正当な理由のない特別扱い、順番無視、便宜供与の要求
- ・ 過度な謝罪、土下座、文書での謝罪を強要する行為
- ・ 根拠のない金銭補償、減免、返金等の要求
- ・ 職員の個人情報の要求、業務と無関係な接触
- ・ 秘密情報や個人情報の SNS、インターネットへの投稿（写真、音声、映像）

4 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントと認められる行為があった場合、又はそのおそれがある場合には、状況に応じて次の対応を行うことがあります。

- ・ 言動の記録のための録音・録画
- ・ 応対の中止又は対応者の変更
- ・ 退去の要請
- ・ 書面や電話等、対応方法の変更
- ・ 警察その他関係機関への相談又は通報

これらの対応は、職員の安全確保及び他の利用者の皆様への影響を考慮し、必要な範囲で行います。

5 JEED における取り組み

- 本基本方針は、職員へ周知します。
- カスタマーハラスメントに対する知識を深め、適切に判断し、対処できるよう研修を実施します。
- カスタマーハラスメントへの対応体制を整備し、被害にあった職員が安心して相談できる環境を整えます。

6 利用者・事業主の皆様へのお願い

JEED のサービスは、多くの方に公平に提供される公共的な制度です。

円滑で公正にサービスを提供するため、次の点についてご理解とご協力をお願いいたします。

- 職員に対する言動は、社会常識の範囲内をお願いいたします。
- 法令や制度の趣旨上、対応できない場合があることをご理解ください。
- 他の利用者の迷惑となる行為や、業務を妨げる行為はお控えください。

2026 年 8 月制定