令和7年3月6日

日本赤十字社カスタマーハラスメント基本方針

1. 目的

日本赤十字社は、赤十字の理想とする人道的任務を達成するため、広く人々に対して真摯に対応し、その信頼や期待に応えることに努めています。

日本赤十字社の事業を推進するにあたっては、職員等(*1)がやりがいを感じ、安心して活動できる環境を構築することが不可欠であり、暴力や不当な要求等の職員等の尊厳を傷つける著しい迷惑行為(以下、「カスタマーハラスメント」という。)から職員等を守るため、「日本赤十字社カスタマーハラスメント基本方針」を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、日本赤十字社では「施設の利用者等又は赤十字の活動にご協力いただいている方からの言動のうち、当該言動の要求の内容が著しく妥当性を欠くもの又は当該言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員等に精神的・身体的苦痛を与え就業環境が害される行為」をカスタマーハラスメントと定義します。

【該当する行為例(*2)】

- ●身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ●精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ●威圧的な言動
- ●土下座の要求
- ●継続的な、執拗な言動
- ●拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ●差別的な言動
- ●性的な言動
- ●職員等個人への攻撃、要求　等

3. 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に対しては、毅然と対応し、注意・警告をさせていただきます。また、状況によっては警察や外部専門家と連携し、適切に対応します。

*1　この基本方針中の職員等は、ボランティアとして事業を推進する方を含みます。

*2　SNS 等インターネットへの投稿（写真、音声、映像、個人名の公開）を含みます。