

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

科学技術振興機構（以下、「JST」）は、科学技術の振興と社会的課題解決のために、国内外の大学・研究機関、産業界等と連携した多様な事業を総合的に実施し、社会の持続的な発展と科学技術・イノベーションの創出に貢献する公的機関です。JST は公正かつ適切な制度又はサービスの提供を行うとともに、皆さまのご意見・ご指摘には真摯かつ誠実に対応してまいります。

一方で、要望や言動の中には、役員及び職員（以下「職員等」）の人格を否定する言動など職員等の尊厳を傷つけるものもあり、社会通念に照らして著しく不当である行為は職員等の就業環境を悪化させるだけでなく、継続的な事業実施に影響を及ぼすおそれがあります。

JST は、職員等一人ひとりを守るとともに、事業実施、組織運営を維持するため、カスタマーハラスメントに対して、毅然と行動し、組織的に対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

JST では、提供する制度又はサービスの利用者等を含む事業の関係者（以下「利用者等」という。）からの言動のうち、以下のいずれかに該当し、職員等の就業環境を害するものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません。

(1) 要求内容の不当性

- 提供する制度・サービスの範囲を超える要求
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の要求
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 法令又は契約条件に反する要求

(2) 手段・態様の不当性

- 身体的な攻撃（暴力行為、傷害）又はその示唆
- 精神的な攻撃（威嚇、脅迫、名誉毀損、暴言、侮辱、誹謗中傷）
- 差別的言動、人格の否定
- 威圧的、攻撃的な言動
- 性的な言動
- 繰り返しの苦情、同一内容の過度な問い合わせ
- 長時間の拘束
- 業務を著しく妨害する行為
- 職員等個人への攻撃、要求

※対面、電話、電子メール、SNS 等、手段は問いません。

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該当する行為が行われた場合には、職員等を守る観点から組織的な対応を行います。

利用者等の言動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、対応をお断りすることや、利用者等が組織に所属する者である場合は、必要に応じて当該所属機関に事実関係を報告し、適切な対応や再発防止を求めることがあります。

また、利用者等の言動がカスタマーハラスメントに該当し、悪質な行為であると判断した場合は、警察や弁護士と相談の上、法的措置を含めた適切な対応を行います。

4. JST における取り組み

JST は、職員等が安心して業務を遂行できる環境を整備するため、以下の体制を構築します。

- 本方針による JST の姿勢明確化、職員等への周知・啓発
- カスタマーハラスメント対応に関する研修
- 職員等のための相談・報告体制の整備
- 組織的な対応体制の構築（上司・関係部署の支援）
- 心身の健康維持のための相談体制の整備
- 事案の記録・再発防止策の検討

JST は、職員等に対するカスタマーハラスメントの防止及び適切な対応に取り組むとともに、職員等に対しても相手方の人格、人権を尊重した対応を求め、ハラスメントの防止に努めます。