# 公益社団法人日本環境教育フォーラム　カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

## 1. 基本方針

公益社団法人日本環境教育フォーラム（以下「JEEF」という。）は、皆様からのご意見やご要望に真摯に耳を傾け、誠実かつ適切な対応に努めます。

一方、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するカスタマーハラスメントに対しては、職員が安心して業務に従事できる環境を守るため、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

カスタマーハラスメントとは、①職場において行われる、会員、寄付者、事業参加者、保護者、取引先、委託元・委託先その他 JEEF の事業に関係する方（以下「顧客等」といいます。）による言動であって、②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、③職員の就業環境が害されるものであり、①から③までの 3 つの要素を全て満たすものとします。

カスタマーハラスメントの対象となる行為は、次のようなものを指します。ただし、これらの行為はあくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

事業やサービスと関係のない要求、過度な要求、暴行、脅迫、侮辱、著しい暴言、威圧的又は執拗な言動、長時間の拘束、SNS 等への誹謗中傷や個人情報の投稿その他の著しい迷惑行為。

## 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認められた場合は、複数の職員による対応、対応者の交代、警告、対応の中止、退去の要請その他必要な措置を講じます。特に悪質な場合は、警察への通報、弁護士への相談その他関係機関との連携を行います。

## 4. JEEF の取組

JEEF は、基本方針及び対応方法を職員に周知し、報告・相談体制を整備するとともに、被害を受けた職員への支援、事実関係の確認及び再発防止に取り組みます。

2026 年 11 月 10 日制定

公益社団法人日本環境教育フォーラム

理事長　阿部　治