

国立研究開発法人防災科学技術研究所における カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和 8 年 10 月 1 日

当研究所は、防災科学技術に関する基礎研究及び基盤的研究開発等の業務を総合的に行うことにより、防災科学技術の水準の向上を図ることを目的としています。この目的を達成するため、一層の努力を続けていくとともに、皆様のご意見・ご指摘には真摯かつ誠実に対応してまいります。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する言動は、役職員等が業務、研究又は実習等を行う環境を害し、これらの活動の遂行に深刻な悪影響を及ぼします。当研究所は、こうした言動に対して組織として毅然と対応し、役職員等を保護します。

※「役職員等」には、当研究所の役職員のほか、当研究所において業務、研究又は実習等を行う派遣労働者、受入研究者、学生等を含みます。

1. カスタマーハラスメントの定義

役職員等が業務、研究又は実習等において関わる外部の者からの言動であって、役職員等が行う業務、研究又は実習等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るものにより、役職員等の職場環境が害されるもの。

2. 該当する言動の例

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・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）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・性的な要求
- ・役職員等のプライバシーに関わる要求
- ・研究成果、研究・調査データ等のねつ造、改ざんの要求
- ・災害、研究成果、観測情報等について、現在の科学的知見及び当研究所が保有する情報では見解や結論を示すことのできない旨を合理的に説明したにもかかわらず、なおも見解や結論を示すよう要求し続ける行為
- ・法令、規程、契約等に照らして対応できない事項についての例外的な取扱いの要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

役職員等に対してカスタマーハラスメントに該当する言動が行われた場合、組織的な対応を行います。特に悪質なものについては、警察、弁護士等と連携し、厳正に対処します。

4. 当研究所の役職員によるカスタマーハラスメントの防止

当研究所は、役職員が他の事業主が雇用する労働者等に対してカスタマーハラスメントを行うことのないよう、「取引先等との公正な関係と適切な事業遂行のための防災科学技術研究所職員のための行動規範」

(<https://www.bosai.go.jp/introduction/open/pdf/10-1-22.pdf>)等を踏まえて、その防止に取り組めます。