

# 公益社団法人日本文藝家協会「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

## 1. はじめに

当協会は、文芸文化の発展に貢献するため、公益事業の一つとして著作権等管理事業を行っています。

著作権の保護と、著作物利用の円滑化を図るため、著作権の管理業務に取り組んでいますが、著作物使用の申請手続きにおいて、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つける言動が見受けられることがあります。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、著作権の管理事業に悪影響を及ぼす重大な問題となることもあります。この問題に真摯に向き合うため、また、職員が安心して業務に取り組める環境を確保するため「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

なお、著作権等管理事業以外の事業においても、同様の行為が職員に対し行われた場合、カスタマーハラスメントとして対応します。

## 2. 協会におけるカスタマーハラスメントの定義

協会では、カスタマーハラスメントを「著作物使用申請をはじめ、協会の事業に相当な関係を有する方からの職員に対して行われる著しい迷惑行為によって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指しますが、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
  - ・ 暴言、侮辱、誹謗中傷
  - ・ 威嚇、脅迫
  - ・ 職員の人格の否定、差別的な発言
  - ・ 土下座の要求
  - ・ 長時間の拘束
  - ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
  - ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
  - ・ 協会や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
  - ・ 職員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など
- ※「SOGI」(ソジ)は、性的指向(sexual orientation)と性自認(gender identity)の頭文字をとった略称

## 3. カスタマーハラスメントへの対応(協会内)

- ・ 職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。このカスタマーハラスメントは職務の遂行上あらゆる状況を含みます。
- ・ 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

## 4. カスタマーハラスメントへの対応(協会外)

- ・ 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。協会でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、著作物の使用申請においては、使用をお断りする場合があります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携の上、毅然と対応します。