カスタマーハラスメントへの対応

2026年8月28日　　お知らせ

日本税理士会連合会は、職員、嘱託、その他派遣職員等（以下「職員等」という。）を税理士会員、納税者、取引業者及びその他関係者からの不当な言動（カスタマーハラスメント）から守り、安全かつ健全な就業環境を確保するために、カスタマーハラスメント対応指針に則った対応を行います。

＜基本方針＞
(1)本会は、カスタマーハラスメントを容認しません。
(2)本会は、カスタマーハラスメントに対し、職員等の尊厳と安全を最優先とします。
(3)本会は、カスタマーハラスメントには組織として対応し、職員等個人に責任を負わせません。

＜カスタマーハラスメントの定義＞
税理士会員、納税者、取引業者及びその他関係者が職員等に対して行う以下に掲げる言動をはじめとする不当な言動で、要求内容又は、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容範囲を超えるものとします。
・本会に権限のない、もしくは対応が著しく困難な事項等に関する不当な要求
・暴言、侮辱、人格否定、差別的発言
・脅迫、威圧的言動
・同じ言動の繰り返し、複数回の執拗な電話・訪問、不退去等の長時間にわたる拘束
・過度または不合理な要求
・身体的攻撃もしくはその恐れのある行為
・SNS、インターネット等を用いた誹謗中傷、職員等の個人情報の公開

＜対応＞
カスタマーハラスメントが認められた場合は、対応を中止する場合があります。また、その記録を共有し、必要に応じ、顧問弁護士又は警察への相談、所属税理士会への通知など相応の措置を執ります。

お電話によるお問い合わせについて（お願い）

日本税理士会連合会では、納税者の皆様および税理士会員の皆様への円滑なサービス提供と、職員の適切な労働環境の確保のため、以下のとおり対応方針を定めております。

１．相互尊重のお願い
お電話をいただく際は、互いに敬意を払った冷静な対話をお願いしております。

２．適切な対応が困難な場合について
以下のような行為（カスタマーハラスメント等）が見受けられた場合、誠に遺憾ながら、担当者の判断により通話を終了させていただく、あるいは以後の対応をお断りする場合がございます。
・威圧的な言動、大声、暴言、性的な言動
・特定の職員に対する個人攻撃や誹謗中傷
・同一内容の執拗な繰り返し、または長時間の拘束
・上記に類する社会通念上の許容範囲を超える言動

３．通話録音について
お問い合わせ内容の正確な把握と応対品質向上のため、通話内容を録音させていただく場合がございます。

予めご了承いただけますよう、ご理解とご協力をお願い申し上げます。