

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

公益財団法人湘南産業振興財団（以下「当財団」といいます。）は、新産業の創出や起業家の育成、企業の経営基盤の強化、海外展開支援をはじめ、ロボット産業の振興や地域勤労者等の福利厚生サービス等を提供しており、会員及びお客様等に対し真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、会員及びお客様等から常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境の悪化を招くゆゆしき問題です。職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応いたします。

もし、会員及びお客様等からカスタマーハラスメントの定義に該当する行為を受けたならば、当該職員が所属長に報告・相談することを奨励しており、相談があった際は財団として組織的に対応することで職員を守ってまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

会員及びお客様等から職員に対して行われる言動であって、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、職員の就業環境を害するものとします。

（１）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ①そもそも要求に理由がない、または商品・サービス等と全く関係のない要求
- ②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ③対応が著しく困難または対応が不可能な要求
- ④不当な損害賠償要求

（２）要求を実現するための手段・態度が社会通念上不相当な言動の事例

- ①身体的攻撃（暴行、傷害、物を投げつける等）
- ②精神的攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、人格を否定する言動、性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動、盗撮、撮影をやめるよう求めた後も継続するなどの不相当な撮影等）
- ③威圧的な言動（大声で威圧する、反社会的な言動を行う等）
- ④継続的で執拗な言動（同様の質問の執拗な繰り返し、執拗な責め立て、同様のメールの執拗な送付等）
- ⑤拘束的な行動（不退去、居座り、長時間の電話による拘束等）

上記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。

3. カスタマーハラスメントへの対応

会員やお客様のお申し出やご意見等に寄り添い対応することに努めますが、カスタマーハラスメントと当財団において判断した場合、職員を守るため、毅然とした対応を行います。職員が安心して働ける環境を維持しながら、引き続き会員及びお客様等への高品質なサービス提供を目指します。

- ①行為の悪質性に応じて、会員及びお客様等対応をお断りする場合があります。
- ②必要に応じて警察や弁護士などの外部専門機関と連携し、法的措置を講じます。

4. 当財団の取り組み

- ①職員一人ひとりを守るため、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。
- ②対応マニュアルに基づき、職員へ対応方針を周知しています。
- ③職員へ対応方法等の研修を実施しています。
- ④職員のための相談・報告体制を整備しています。
- ⑤不当・悪質な行為に対しては、組織として対応しています。
- ⑥適切に対応するために、警察・弁護士等と連携しています。

カスタマーハラスメントから職員を守り、いきいきと安心して働ける環境を整備することで、サービスの向上に寄与し、多くのお客様が満足していただける環境を提供できると考えております。

ご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年10月1日

公益財団法人 湘南産業振興財団

理事長 相澤光春