

(公財) 大田区産業振興協会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

【はじめに】

(公財) 大田区産業振興協会は、利用者のみなさまが安全にそして安心してご利用いただけるよう、提供するすべてのサービスと技術の向上に努めております。

利用者のみなさまに質の高いサービスを提供するためにも、職員及びその関係者を守る立場からこれを策定し公開させていただきます。この基本方針は、利用者のみなさまからの貴重な意見を排除する目的ではないことを、何卒ご承知いただきたくお願い申し上げます。

【カスタマーハラスメントの想定】

令和4年2月厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「利用者のみなさまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段、態様が不適切なものであって、当該手段・態様により職員及びその関係者の就業環境が害されるもの」を主に対象と想定しております。

なお、対象は、以下のような行為のみに限定されるものではありません。

【対象となる行為】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職場外での職員及びその関係者個人への攻撃、要求
- ・SNS、インターネット上での誹謗中傷
- ・著しく不当な要求（正当な理由のない商品交換要求、金銭補償要求、謝罪の要求）

【カスタマーハラスメントへの対応】

＜利用者のみなさまへの対応＞

カスタマーハラスメントの対象となる行為には合理的な解決に向け、理性的な話し合いを求めますが、悪質であると判断した場合にはご利用のお断りをする場合がございます。

＜各職員及びその関係者のための対応＞

カスタマーハラスメント発生時に備えて、各職員及びその関係者が迅速に対応できるよう、対処方法の研修を実施しています。

カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置しています。

カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築しています。

より適切な対応のために、警察、外部の専門家（弁護士など）と連携しています。

多くの利用者のみなさまには、上記のような事案が発生することはなく、当施設をご利用いただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、本指針に則り、毅然と対応いたします。今後とも利用者のみなさまにより良いサービスを提供できますよう尽力して参りますので、引き続きご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

令和6年9月制定