

公益財団法人千葉市産業振興財団 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本的な考え方

公益財団法人千葉市産業振興財団（以下、「当財団」という。）は、千葉市の地域経済を支える中小企業の経営基盤の強化や新事業創出、千葉市での創業を支援するとともに、中小企業勤労者等の福利厚生の実現を図るため、各支援機関と連携しながら、市の特性を活かした活力ある地域経済社会の構築を目指して事業を展開しています。

また、公的団体であることを自覚の上、利用者に寄り添った誠実な対応に努め、お寄せいただくご意見・要望は、業務の改善・サービス向上において、貴重なものであると考えております。

一方、一部の利用者等からの要求や言動の中には、当財団職員の人格を否定する暴言、中傷、威嚇などの過剰な言動や不当な要求等も見受けられます。

これら社会通念上不相当である行為は、当財団職員の就業環境の悪化や利用者等へのサービス低下に繋がりがねないものです。

当財団は、これまで以上に職員が安心して業務に取り組むことができる安全な職場を確保するとともに、質の高いサービスを継続的に提供するため、組織全体で毅然と対応していきます。

2 カスタマーハラスメントの定義

利用者等からの言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、あるいは、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもので、職員の職場環境が害されるものの

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・ サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が当財団の業務内容と関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例

- ・ 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(繰り返しされる)、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)
- ※事例は以上のとおりですが、これらに限定さ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

(1)利用者

- ・ カスタマーハラスメントと疑われる行為があった場合には、組織的に対応します。
- ・ カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動等を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、対応をお断りさせていただきます。
- ・ 悪質な場合は、警察への通報のほか、弁護士への相談など法的な対応を行います。

(2)職員

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、当財団職員のケアを最優先します。
- ・ カスタマーハラスメントに適切に対応するための職員研修を実施します。
- ・ 職員のための相談体制を整備します。

多くの利用者の方には、上記のような事案が発生することはない、当財団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、本方針に則り、毅然と対応いたします。

今後とも利用者の方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8年10月1日制定