

公益財団法人名古屋産業振興公社
カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当公社では、「変化の時代の中、新たな価値創造を目指す中小企業等のチャレンジを支援します」というビジョンの下、支援先である中小企業等の皆さまの要望に真摯に対応し、より満足度の高い支援策の提供に向けて取り組んでいます。また、皆さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、当公社の支援策の改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、上記のご意見・ご要望の中には、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可能性があるものが含まれます。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、支援策の提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、支援先である中小企業等の皆さまとの関係をより良いものとするにつながると考え、当公社における「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。

2. 当会社におけるカスタマーハラスメントの定義と具体例

当公社では、カスタマーハラスメントを「顧客等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

また、当該行為は、具体的には以下のような行為を指します。ただし、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。

- ・過剰な要求又は支援内容やサービスと全く関係のない要求
- ・身体的な攻撃
- ・精神的な攻撃
- ・威圧的な言動
- ・継続的な、執拗な言動
- ・拘束的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃・嫌がらせ

3. カスタマーハラスメントへの対応（公社内）

- ・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。
- ・カスタマーハラスメント対策マニュアルを職員に周知します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口設置や警察・弁護士等との連携体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（公社外）

- ・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。当公社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、以降の支援策の提供をお断りする場合があります。
- ・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。

令和8年10月1日

公益財団法人名古屋産業振興公社