

カスタマーハラスメントへの対応方針

公益財団法人秋田市総合振興公社は、令和8年10月1日施行の改正労働施策総合推進法に基づき、顧客等からの社会通念上相当な範囲を超えた言動があった場合の対応として「カスタマーハラスメントへの対応方針」を制定しましたので、お知らせします。

記

- 1 カスタマーハラスメントへの対応方針
別紙のとおりです。

カスタマーハラスメントへの対応方針

公益財団法人秋田市総合振興公社は、働くすべての職員が心身の健康と安心して業務に専念できる職場環境が必要であるとの考えから厚生労働省の「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」に基づき、当公社におけるカスタマーハラスメントへの対応方針を定めました。

1 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、顧客等からの行為のうち、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・態様が社会通念上不相応なものであり、職員に精神的・身体的苦痛を与え又は職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義します。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

- (1) 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- (2) 精神的な攻撃（中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
- (3) 過大要求（金品の要求・法的根拠のない不当な補償や賠償の要求）
- (4) 威圧的・脅迫的言動
- (5) 長時間にわたる拘束的な行動（不退去・居座り・監禁）
- (6) 当公社職員への攻撃、要求、ストーカー行為、プライバシー侵害
- (7) SNSやインターネット上での誹謗中傷
- (8) その他、著しい迷惑行為

※記載内容は主な事例であり、これに限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

顧客等からの意見や要望には誠実に対応する一方、カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合は、毅然した態度で組織的に対応し、悪質と判断した場合は、施設利用の制限、お断りをさせていただき、必要に応じて警察・弁護士などの外部機関と連携し、厳正に対処いたします。