

公益財団法人横浜企業経営支援財団

カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

公益財団法人横浜企業経営支援財団（以下「I D E C 横浜」という。）は利用者の皆様の「声」を大切に、納得・共感していただけるかを「利用者目線」で常に考えます。I D E C 横浜に寄せられるご意見やご要望は、業務遂行に当たって貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応します。

他方、ご意見やご要望の中には、不当な要求と思われるものや、職員や専門家等（以下「職員等」という。）の人格を否定する言動、恐怖心を抱かせるものもあります。そのような行為は、職員等の職場環境を脅かすものであり、適切なサービス提供の妨げになるものです。

I D E C 横浜は、職員等がいきいきと働けることがより良いサービスの提供につながるという考えのもと、職員等の人権や職場環境を脅かす言動に対し、組織として毅然と対応いたします。

2 カスタマー・ハラスメントの定義

I D E C 横浜のサービス及び施設の利用者等（取引先の従業員等を含む。以下「利用者等」という。）の言動であって、職員等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たものにより、職員等の職場環境が害されるものをいいます。

なお、利用者等からの苦情の全てがカスタマー・ハラスメントに該当するわけではなく、また、障害者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマー・ハラスメントには当たりません。

3 カスタマー・ハラスメントに該当する行為の例

例示であって、これらに限定されるものではありません。

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合

- ・ I D E C 横浜のサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求内容が、I D E C 横浜が提供すべきサービスの範囲外の場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当でない

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 威圧的、差別的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動（長時間・長期間に渡る対応等）
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ S N S / インターネットでの誹謗中傷
- ・ 性的な言動
- ・ 特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ・ 妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求（土下座の強要等）

4 I D E C 横浜の顧客・ハラスメント対策

- ・顧客・ハラスメントを理解するための意識啓発
- ・複数名での対応や録音・録画・対応記録等による事実の把握
- ・SNS等への不当な投稿に対する削除要請
- ・広聴及び顧客・ハラスメントに関する知識、対処方法等の研修
- ・顧客・ハラスメントに対する相談体制
- ・警察への通報や、弁護士等、専門家との連携

5 顧客・ハラスメントへの対応について

職員等に対する顧客・ハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実を把握するように努めます。

顧客・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、対応を中止することもあります。

特に悪質な顧客・ハラスメントに対しては、警察への通報、弁護士への相談など、法的な対応をすることもあります。

令和8年10月制定

公益財団法人横浜企業経営支援財団