

公益財団法人 21 あおもり産業総合支援センター カスタマーハラスメントに関する基本方針

1 趣旨

当センターは、青森県内の中小企業者等の皆様に対し、研究開発から事業化・販路開拓までの段階に応じた総合的な支援を行い、企業の振興、新産業の育成及び新事業の創出を図り、もって本県産業の活性化と活力ある地域づくりに寄与するため、日々の支援業務に取り組んでいます。そして今後とも、支援先の皆様にご満足いただける支援サービスを提供すべく、ご意見・ご要望を謙虚に受け止め、改善に向けた努力を重ねて参ります。

一方で、質の高い支援サービスを継続的に提供するためには、業務に従事する職員や当センターが委嘱する専門家の人権が守られ、心身ともに健康で安心して従事できる環境を整えることも大切であると考えています。

こうした考えのもと、一部の顧客の皆様に見受けられる悪質なクレームや言動（カスタマーハラスメント）が発生している実情を踏まえ、「公益財団法人 21 あおもり産業総合支援センター カスタマーハラスメントに関する基本方針」を以下の通り策定しました。

2 カスタマーハラスメントの定義

顧客の皆様からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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当なものであり、当該手段・態様により、当センターの業務に従事する職員等の就業環境が害される恐れがあるもの。

【該当する行為】

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・当センターの支援業務に従事する職員等個人への攻撃や要求
- ・当センターの支援業務に従事する職員等個人のプライベートな情報等の SNS / インターネット等への投稿（テキスト、写真、音声、映像の公開）
- ・当センターを誹謗中傷する情報の SNS / インターネット等への投稿（テキスト、写真、音声、映像の公開）
- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない謝罪の要求、金銭補償の要求
- ・同じ話や要求を繰り返す執拗な言動
- ・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

3 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントと判断される言動が認められた場合は、職員等を守るため毅然とした対応を行い、支援業務を中止し、今後の利用をお断りします。さらに悪質と判断された場合は、警察や弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。