

# 公益財団法人長野県産業振興機構 カスタマーハラスメント対策方針

## 1 趣 旨

当機構は、県内企業の持続的発展を支えるとともに、共創による産業創出を推進するため、あるべき姿として「常に信頼される産業支援機関であり続ける」ことを掲げ、企業価値向上につながる最適な産業支援サービスの提供を使命として各種支援事業を実施しています。今後とも、支援先の皆様からいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、支援サービスの改善に努めてまいります。

一方で、質の高い支援サービスを提供するためには、当機構の職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して業務に従事できる環境を整えることも重要です。

近年、一部の利用者による悪質なクレームや不適切な言動が見受けられる状況を踏まえ、当機構は職員の安全と尊厳を守り、適正で望ましい利用関係を維持するため、「カスタマーハラスメント対策方針」を以下のとおり策定しました。

## 2 カスタマーハラスメントの対象

職場において行われる、社会通念上許容される範囲を超えて職員の就業環境を害する顧客等の言動を指します。正当な苦情や合理的配慮を求める行為は該当しません。対面・電話・SNSなどすべての接点が対象です。

## 3 対策方針

### ① 職員の安全と尊厳を最優先にする

職員の心身の安全と尊厳を最優先とし、危険を感じた場合は無理に対応せず、上司等へ速やかに相談します。

対応者の交代や複数名対応への切替えなど、職員を孤立させない体制を確保します。

### ② 正当な意見・苦情の尊重

顧客等からの正当な意見や苦情は丁寧に受け止め、必要に応じて業務改善につなげます。判断に迷う際は上司と相談します。

### ③ 不適切行為への連携対応

暴言・脅迫・過剰要求など不適切行為には、安全確保を最優先に組織で連携して対応します。必要に応じて対応を中止し、安全を確保します。

### ④ 違法行為への連携対応

違法行為が疑われる場合は、速やかに上司・法務・警察と連携します。危険時は退避や通報を優先します。

### ⑤ 職員の心身のケアと支援

職員がハラスメント対応により心身の負担を生じた場合、機構内窓口において相談を受けるとともに、必要に応じて産業医による面談や外部カウンセリングの活用等により、勤務調整等を行います。上司は状況を把握し支援します。

### ⑥ 組織的改善の継続

記録や振り返りを通じ、組織として対応力・職場環境の改善を継続します。事例を研修・マニュアルに反映し、安心して働ける環境づくりを進めます。

### ⑦ 取引先に対するカスタマーハラスメント防止

取引先へのハラスメントを認めません。取引先も尊重すべきパートナーであり、特に立場の弱い相手に無理な要求をしない姿勢を徹底します。厚生労働省の指針も踏まえ、健全な取引を推進します。

常に信頼される産業支援機関であり続けるために  
～ 持続的なビジネス支援と、共創を支える環境づくりのために ～



⚠ このような行為

カスタマーハラスメントには厳正に対処します。

● 暴言・大声・威嚇行為

必要以上の大声での威圧、怒号、尊厳を傷つける人格否定的な暴言、暴力的な威嚇や脅迫的な言動

● 過剰な要求・執拗な拘束

制度上、対応不可能な特別扱いの要求、一方的な面談強要、不当な長時間の拘束や繰返しに及ぶクレーム

● 職員の個人攻撃・SNS 等への投稿

職員の氏名のインターネット・SNS 等への公開、個人の名誉毀損、無許可の撮影や録音およびその流布

● 各種ハラスメント・不適切言動

セクシュアルハラスメントにあたる言動、差別的な言動、正当な苦情や支援の範囲を超えたあらゆる嫌がらせ行為

【私たちの宣言】

当機構は、利用者様からの正当なご意見や業務改善へのご提言には真摯に対応いたします。しかし、社会通念上許容される範囲を超えた言動（カスタマーハラスメント）に対しては、職員を守るため、対応の打ち切りや今後のサービス提供をお断りする場合があります。また、警察・弁護士等の専門機関と連携し厳正に対処いたします。

信頼に基づく持続可能な共創のパートナーシップを築くため、何卒皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。