

カスタマーハラスメントに関する基本方針

令和8年10月

一般財団法人秋田県総合公社

(1) はじめに

一般財団法人秋田県総合公社(以下「公社」という)は、「3つのC」=Change(変化)、Creation(創造)、Cooperation(連携)を意識しながら、積極的にChallenge(挑戦)することを理念として掲げ、組織づくり、人材育成、経営基盤の強化を進めてきました。「あなたの笑顔をサポートします」をキャッチコピーとしている公社において、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、サービス向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には社員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、社員の尊厳を傷つけるものもあります。社会通念に照らして、こうした著しく不当である行為は、社員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービス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。

社員の安全な就業環境を確保することで、社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、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、公社における基本方針を定めました。

(2) カスタマーハラスメントの定義

公社においては、カスタマーハラスメントを「お客様から社員に対して行われる著しい迷惑行為であって、社員の就業環境を害するもの」と定義します。

「著しい迷惑行為」とは、以下のような行為を指します。ただし、あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

【著しい迷惑行為の例】

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動(土下座の要求、執拗な問い詰め、大声による威嚇)
- ・継続的(繰り返し)、執拗(しつこい)な言動
- ・拘束的な言動(長時間の拘束、不退去、居座り、監禁)
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の要求
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・会社や社員の信用を棄損させる内容や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- ・社員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

(3) カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- ・ カスタマーハラスメントを受けた場合、社員のケアを最優先します。
- ・ 社員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対応方法の研修を行います。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察等の連携など体制を整備します。

(4) カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- ・ 問題解決に当たっては、事実関係の正確な確認を行い、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、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・ さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家と連携の上、毅然と対応いたします。