

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

一般財団法人工業所有権電子情報化センター（以下「当財団」といいます）は、利用者、お客様、お取引先の皆様からいただくご意見・ご要望に対し、真摯に受け止め、信頼や期待にお応えすることで、より高いサービスの提供につなげてまいります。

その一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により、職員の人格や尊厳が傷つけられ、安心して働ける環境が損なわれることは、適切なサービス提供の妨げにもなります。

当財団は、皆様との良好な関係を大切にしながら、職員が安心して働ける環境を守るため、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応に取り組みます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当財団では、お客様、利用者、お取引先の皆様、その他当財団の事業に関係を有する方からの言動のうち、要求の内容やその伝え方が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントと考えます。

なお、通常のご意見・ご要望や改善のご提案は、カスタマーハラスメントには該当しません。

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、言動の内容や状況、継続性、業務への影響などを踏まえ、個別に判断いたします。

3. 対象となる行為の例

以下のような行為はカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

なお、実際の対応にあたっては、個別の状況に応じて、総合的に判断します。

ご要望の内容に一定の理由がある場合でも、伝え方や求め方が著しく不相当である場合には、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

- (1) 暴行、傷害、物を投げつける等の身体的な攻撃
- (2) 脅迫、中傷、侮辱、人格を否定する発言、暴言、威圧的な言動
- (3) 土下座の要求など、過度に謝罪を強要する行為
- (4) 同じ内容のご要望やお問い合わせを繰り返すなど、継続的・執拗な言動
- (5) 長時間の電話や居座り、不退去など、職員を長時間拘束する行為
- (6) 正当な理由のない過度な要求や、契約・提供範囲を大きく超える要求
- (7) サービスと関係のない要求
- (8) 不当な金銭補償、損害賠償、特別な対応などの要求
- (9) SNS やインターネット上での誹謗中傷、職員のプライバシーを侵害する行為

(10)職員個人への接触、つきまとい、私的な連絡先の要求など、業務上必要な範囲を超える行為

(11)その他、職員の安全や就業環境を損なうおそれのある行為

4. 当財団の対応について

当財団では、カスタマーハラスメントに該当すると考えられる事案について、職員だけに対応を委ねることなく、組織として対応します。

状況に応じて、事実関係を確認したうえで、次のような対応を行う場合があります。

(1)対応の中止又はお断り

(2)管理職・責任者への引継ぎ

(3)複数名での対応

(4)面談・電話対応の終了

(5)記録の作成ならびに必要な応じた録音・録画等による事実関係の確認

(6)文書等によるお願い又は警告

(7)施設への立入りや利用のお断り

(8)警察、弁護士等の外部専門機関への相談・連携

5. 職員への対応

当財団は、カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、事実関係を確認したうえで、対応担当者の変更、心身の不調に対する相談対応、勤務上の配慮その他の必要な支援を行うとともに、再発防止に取り組みます。

6. 相談体制

当財団は、職員が安心して相談できるよう、カスタマーハラスメントに関する相談体制を整えます。

また、相談者のプライバシーに配慮し、相談したことを理由として不利益な取扱いを行うことはありません。

相談を受けた場合は、関係部署が連携して事実関係を確認し、対応方針を検討します。

7. お客様・関係者の皆様へのお願い

当財団は、皆様との良好な関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。皆様に安心して当財団のサービスをご利用いただくためにも、ご理解とご協力をお願いいたします。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つけるおそれのある言動、暴言、脅迫、著しく過度な要求など、社会通念上相当な範囲を超える行為があった場合には、対応を中止し、またはお断りすることがあるほか、必要に応じて外部専門機関と連携することがあります。

8. 継続的な見直し

当財団は、カスタマーハラスメントへの対応状況、法令・行政指針、社会情勢等の変化を踏まえ、必要に応じて本方針、判断基準、対応手順および相談体制を見直し、対応の改善と再発防止に取り組めます。