

# 公益財団法人むつ小川原地域・産業振興財団カスタマーハラスメントに関する基本方針

## 1 趣旨

当財団は、原子燃料サイクル事業者の協力のもとに青森県によって設立され、長きに渡って、むつ小川原地域をはじめ、県内各地の産業振興や地域づくりのプロジェクト活動を支援しているところです。

近年、カスタマーハラスメントが社会問題化しておりますが、このカスタマーハラスメントが発生すれば、職員の就業環境が害され業務に大きな支障が生じるおそれがあります。当財団においても、一部の要望者、助成事業者から、事業の採択をめぐる苦情等を受ける事案が見受けられます。

このことから、誠意をもって、丁寧かつ真摯な対応を基本としつつ、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然として対応するため、「公益財団法人むつ小川原地域・産業振興財団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に関する基本方針

### (1) 県民や事業者の方への対応の基本的な心構え

県民や事業者の方には、丁寧かつ親切な対応を行うことを基本とします。

特に、助成金交付者としての立場を考慮し、助言・指導が強制的、過度なものに亘らないよう留意することとします。

### (2) カスタマーハラスメントの定義

県民や事業者の方からの要求や苦情のうち、「社会通念に照らし、要求や苦情の内容が妥当性を欠くもの」又は「その要求や苦情を実現するための手段・態様が不相当なもの」であって、当財団職員の就業環境が害される恐れがあるものとします。

#### 【カスタマーハラスメントに該当する行為の例】

#### (1) 時間拘束型

長時間の電話や居座りなどにより理不尽な主張を行い、職員が対応のため長時間拘束されるもの

#### (2) リピート型

理不尽な要求や業務と無関係な内容について、繰り返し、電話をかけてくるもの又は面会を求めてくるもの

#### (3) 暴言・侮辱型

怒鳴る、侮辱的な発言、人格の否定や名誉を毀損する発言を伴うもの

#### (4) 暴力型

対面での対応の際に、職員や机などを殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかってくるなど暴力を伴うもの

(5)威嚇・脅迫型

威嚇や脅迫的な発言が伴うもの

(6)権威型

権威を振りかざし、理不尽な要求を通そうとする、又は特別扱いを要求するもの

(7)執務室外拘束型

要求や苦情の詳細が分からない状態で、現場など執務室外の特定の場所にすぐに来いと求めるもの

(8)SNS やインターネット上での誹謗中傷型

嫌がらせや誹謗中傷のために、職員の写真や個人情報、対応中の様子を撮影した動画等を SNS やインターネット上に掲載するもの

(9)セクシャル・ハラスメント型

身体に触る等の性的な行為、性的な発言又は待ち伏せやつきまとい行為をするもの

3 カスタマーハラスメントへの対応について

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、職員を守るため毅然とした対応を行い、助成の中止を含め、必要な措置を講じることとします。さらに悪質と判断された場合は、警察や弁護士等に相談のうえ、厳正に対処します。