カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人鳥取県産業振興機構（以下、当財団）は、県内中小企業等の皆様が抱える「経営基盤の強化」、「技術力の向上」、「営業力・販売力の強化」、「産業人材の育成」等の課題に対し支援業務に携わる組織として、すべての方に安心してご利用いただける環境の確保に努めています。そのためには、当財団で働く職員が心身ともに安全に業務を行い、利用者、支援先、顧客等（以下、利用者等）の皆さまに対して、適切で質の高いサービスを継続的に提供できることが重要であると考えています。

こうした考えのもと、「公益財団法人鳥取県産業振興機構　カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり策定しました。

１．カスタマーハラスメントの考え方

当財団は、利用者等の皆さまからの正当なご意見、ご要望には誠実に対応いたします。しかしながら、暴言、威嚇、過度な要求等、その手段や態様が社会通念上不相当であり、職員の安全や就業環境を脅かすものについては、カスタマーハラスメントに該当するものとして取り扱う場合があります。

【該当する行為の一例】

あくまで一例となりますので記載のない内容についても該当する場合がございます。

・職員に対する暴言、脅迫、威圧的な言動、人格を否定する発言
・過度な要求や、同じ話を繰り返す等の長時間の拘束（電話も含む）、居座り、不退去
・当財団や職員等個人への誹謗中傷や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）
・正当な理由のない謝罪の要求、金銭補償の要求

２．カスタマーハラスメントへの対応

当財団は、職員の安全確保を最優先とし、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、対応の中止、退館・退室の要請、今後の利用や連絡方法の制限、警察その他の関係機関への相談・通報など、必要な措置を講じることがあります。また、悪質な行為については弁護士等の専門家と連携し、法的措置を含めて厳正に対応します。

３．利用者等の皆さまへのお願い

当財団の事業およびサービスを継続的に提供していくためには、利用者等の皆さまとの相互理解と協力が欠かせません。職員も一人ひとりの尊厳を大切にし、誠実かつ適切な対応を行いますので、皆さまにおかれましても、社会通念に照らした節度ある言動と、職員の人格および安全へのご配慮をお願いいたします。

本方針は、当財団に関わるすべての方の人権を尊重し、安心して利用できる環境と、職員が安心して働ける職場環境を実現することを目的とするものです。当財団は、今後も必要に応じて本方針を見直し、適切な対応の充実に努めてまいります。

令和８年１１月１９日

公益財団法人鳥取県産業振興機構

代表理事理事長　池田　一彦