

公益財団法人群馬県観光物産国際協会 カスタマーハラスメントに対する方針

公益財団法人群馬県観光物産国際協会（以下「協会」といいます。）は、「ワクワクできる GUNMA を未来につなぐ」をビジョンに掲げ、その実現のために、お客様、会員、ご相談者、及び取引先等のステークホルダーのみなさまとの関係を大切にしています。

しかし、時にはステークホルダーのみなさまからの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の尊厳を傷つけるものもあり、従業員が困惑したり、不快な思いをしたるなど、業務の円滑な遂行に支障をきたすことがあります。

このようなカスタマーハラスメントに対して、私たちは以下の方針を策定しました。

●カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、協会ではカスタマーハラスメントを下記の通り定義します。

対象となる行為

- ・暴力、暴言、威圧的な言動、土下座の要求
- ・個人の人格を否定したり侮辱したりする言動
- ・物理的、心理的な危害、圧迫を与える趣旨の発言、態度で恐怖感を引き起こす行為
- ・過剰に繰り返される執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・国籍、年齢、性別、信条等のあらゆる属性に係る差別的言動
- ・性的な言動
- ・SNS やインターネット上における信用棄損行為
- ・過剰または不合理な要求、合理的理由のない謝罪要求
- ・社会通念上過剰な要求
- ・協会従業員に対する解雇等の処分の要求
- ・協会従業員のプライバシーを侵害する行為
- ・その他、上記に準ずるまたは類する行為

●カスタマーハラスメントへの対応

- ・従業員を守るため、カスタマーハラスメント行為と判断した場合には、サービスの提供を中止いたします。また、協会が管理または所有する敷地・建物等からの退去を命じ、立ち入りをお断りする場合がございます。
- ・さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、協会として民事上・刑事上の法的な対応をいたします。

●協会内の対応

- ・この方針により姿勢を明確化し、従業員への周知・啓発を行います。
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順を策定します。
- ・カスタマーハラスメント発生時の報告体制および被害にあった従業員への精神面・身体面のフォローを行う体制を整備します。

●ステークホルダーのみなさまへ

多くのみなさまにおかれましては、上記に該当するような行為や事案もなく、協会のサービスをご利用いただいております。私たちにとっても大切な存在であると考えています。

今後も協会では、多くのみなさまに支持され信頼される協会の運営を続けるため、従業員が活躍できる職場づくりを進めてまいります。

制定日:令和7(2025)年12月1日

公益財団法人群馬県観光物産国際協会
理事長 岩崎 真人