

一般財団法人大阪男女いきいき財団
カスタマーハラスメント対策基本方針

基本方針

大阪男女いきいき財団は、大阪・関西における男女共同参画の推進、よりよい地域社会の実現に寄与することを目的として活動しています。その活動を持続発展していくためには、社会からの信頼・信用を得ることが不可欠です。そのため、活動にあたっては、法令の遵守はもとより、より良いサービスの提供をはじめとするコンプライアンスの確保に努めています。

一方で、クレオ大阪各館の利用者その他のお客様の要望、苦情等の中には、職員に対してその人格を否定する言動、身体的・物理的・精神的攻撃、長時間に及ぶ言動、不当な要求など、職員の尊厳を傷つけるものがないとは言えず、これらの行為は、職場環境の悪化を招き、職員の安全に有害なものと言わざるを得ません。

私ども財団は、職員の安全を確保するため、これらの不当な要求や言動その他の行為に対しては、誠実さや冷静さを確保したうえで、毅然とした態度で対応します。

職員がお客様からこのような行為を受けたときは、職員個人が抱え込むのではなく、上司等への相談から組織的対応へつなげていきます。

カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは、お客様からのクレーム、苦情、要望などすべてを指すものではありません。クレオ大阪の運営改善などサービス向上につながる効果を持つ場合や当方に非がある場合など正当なクレーム等が相当数存在します。

しかしながら、お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合や要求を実現する手段・態様が社会通念上不相当な場合には、カスタマーハラスメントとして取り扱われます。

*** 要求内容が妥当性を欠く場合**

財団、職員がした対応、提供したサービスに瑕疵、過失が認められない場合
要求内容が財団業務に関係がない場合
不当に過度な補償等を要求する場合

*** 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な場合**

身体的な攻撃、精神的な攻撃、威圧的言動、長時間にわたる言動、差別的な言動など

具体例
長時間にわたる居座り、電話
理不尽な要求を求めて繰り返して電話又は面会の要求
暴言、脅迫、威嚇
暴力
SNS、インターネット上での誹謗中傷
セクシュアルハラスメント

令和8年10月

一般財団法人大阪男女いきいき財団