

公益財団法人名古屋みなと振興財団 カスタマーハラスメントに対する基本方針

<はじめに>

公益財団法人名古屋みなと振興財団（以下「当財団」という。）は、「名古屋港水族館」及び「名古屋港ポートビル及びガーデンふ頭臨港緑園」の指定管理者として、名古屋港における海事思想及び海洋文化の普及並びにガーデンふ頭における賑わいの機会と場を提供する各種事業を実施しております。

当財団は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けています。

一方、近年、カスタマーハラスメントが深刻な問題となっています。国は、令和7年6月に、いわゆる「労働施策総合推進法」を改正し、同年7月に愛知県は「愛知県カスタマーハラスメント防止条例」を制定しました。カスタマーハラスメントの防止に向けては社会全体で取り組んでいかなければなりません。

お客様からのご意見やご要望の中には、就業者の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の就業者の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、就業環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

当財団は、就業者の人権を尊重するため、これらの行為に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、就業者が上同等に報告相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

全てのお客様に、安全で快適な環境を提供するためには、当財団で働く就業者の心身の健康を守り、安全・安心して働くことができる就業環境の整備が重要であると考えております。カスタマーハラスメントは、これに反する行為であり、以下の基本方針を定め、適切に対応します。

<カスタマーハラスメントの定義>

当財団では、次の3つの要件を全て満たしているものを、カスタマーハラスメントと定義します。

- ①お客様等からの就業者に対する行為・言動
- ②就業者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの
- ③就業者の就業環境を害するもの

【該当する行為例】（下記は例示であり、これらに限定するものではありません。）

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）、物を介した攻撃（物を投げつける、机をたたく、蹴る等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、合理的範囲を超える長時間又は複数回に及ぶ拘束）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・就業者個人への攻撃・要求・プライバシー侵害に該当する言動
- ・就業者の個人情報等の SNS・インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・正当な理由のない、又は当財団の責任や社会通念上許容される範囲を超えた商品やサービス、金銭、特別扱い、謝罪の要求

＜カスタマーハラスメントへの対応方針＞

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、毅然とした態度で対応するとともに、原則として以降のお客様対応をお断りいたします。また、必要に応じて、警察、弁護士などに相談の上、法的措置を含めた適切な措置を講じるなど、組織として厳正に対処いたします。