カスタマーハラスメントに対する対応方針

国立研究開発法人海洋研究開発機構（以下「機構」という。）は、すべての就業者等が互いに尊重し合い、安心安全の適正な職場環境のもとでその能力を最大限に発揮できることを目指しています。

近年、顧客、取引の相手方、施設の利用者、その他の法人の行う事業に関係を有する者（以下「顧客等」という。）からの社会通念上許容される範囲を超えた不当な要求や言動により、職員等の安全や健康が損なわれる事案が社会的な課題となっています。機構は、職員等の尊厳と人権を守り、安心して業務に専念できる職場環境を維持するため、カスタマーハラスメントに対して以下の方針を定め、毅然とした態度で臨むことを宣言します。

1. カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる①顧客等の言動であって、②職員等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により、③職員等の職場環境が害されるものであり、①から③までの全ての要件を満たすものをいいます。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為例

カスタマーハラスメントに該当する行為として、以下のような事例を想定しますが、これらに限定されるものではありません。

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 威圧的な言動
- 継続的、執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

3. カスタマーハラスメントへの対応

機構は、職員等がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合、職員等の安全と尊厳を守るため、以後の対応を打ち切り、組織として毅然とした対応を行います。悪質なケースに対しては、施設の利用制限、取引等の契約解除、警察への通報、弁護士を介した民事・刑事上の法的措置を含め、厳正に対処します。

令和 8 年 10 月 1 日

国立研究開発法人海洋研究開発機構