

# カスタマーハラスメントに対する方針

ものづくり・商業・サービス生産性向上促進補助金事務局は、補助金利用者等の皆さまとの信頼・協力関係のもと、職員の心身の健康を守り、より満足度の高いサービスを提供していくため、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しています。

## はじめに

ものづくり・商業・サービス生産性向上促進補助金事務局（以下、「本事務局」という。）は、中小企業・小規模事業者が生産性向上に資する革新的な新製品・新サービス開発や海外需要開拓を行う事業のために必要な設備投資等に要する経費の一部を補助することにより、中小企業者等の生産性向上を促進し経済活性化を実現することを目的とします。

一方で、本事業をご利用される一部の方には、迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）に該当する行為が見受けられることがあります。これらの行為は、安全で質の高い対応の提供を担う本事務局で働く職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい就業環境の悪化を招くものです。

本事務局は、本事業をご利用される方からのご意見・要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、本事務局で働く職員一人ひとりを守ること、継続的に安全で質の高い対応を提供していくためには不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

# カスタマーハラスメントの定義

クレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、本事務局で働く職員の就業環境が害されるおそれがあるもの

## 【対象となる行為】

- 身体的・精神的な攻撃
- 暴言、脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、人格否定、威圧的な言動
- 正当な理由のない謝罪要求
- 正当な理由のない拘束的な行動（長時間・複数回）
- 正当な理由のない過度または執拗な要求
- SNSやウェブサイト上での攻撃、誹謗中傷
- 職員のプライバシーを侵害する行為
- 性的な言動
- その他不可能な行為や抽象的な行為の要求

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

# カスタマーハラスメントへの対応姿勢

多くの皆さまにおかれましては、上記に該当するような事案はございませんが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本事務局は、事務局で働く職員一人ひとりを守るため、以降のお問い合わせを受け付けいたしかねる場合がございますので、ご注意ください。

さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。