カスタマーハラスメントに対する基本方針

当財団においては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を周知します。

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1．はじめに

当財団は、契約相手方、取引先その他当財団の事業に関係を有する方々からの貴重なご意見・ご要望を、商品・サービスの改善・品質向上に不可欠なものとして真摯に受け止めます。

一方で、その中に社会通念上許容される範囲を超えた言動が含まれ、職員の就業環境が害される場合があります。当財団はこのような言動をカスタマーハラスメントと位置づけ、毅然とした態度で対応するとともに、これを受けた職員を保護します。

2．当財団におけるカスタマーハラスメントの定義

当財団では、カスタマーハラスメントを「顧客等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 従業員の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 当財団や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 職員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為　など

  ※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3．カスタマーハラスメントへの対応（社内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

４．カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当財団でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

令和 8 年 10 月 1 日制定
一般財団法人　日本宇宙フォーラム
理事長　藤木　完治