カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

一般財団法人古河市地域振興公社では、利用者の皆さまと職員が互いを尊重し、信頼関係のもと、安心して利用できる環境づくりを目指しています。

また、利用者の皆さまから寄せられるご意見、ご要望、ご相談を大切にし、利用者満足度の向上と施設運営の改善に努めています。

一方で、利用者等による社会通念上相当な範囲を超えた言動・行動、要求により、職員の人格や尊厳が傷つけられ、安全で良好な就業環境が損なわれる場合があります。

当公社は、利用者の皆さまに安心して施設をご利用いただくとともに、職員の安全と働きやすい職場環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然かつ適切に対応します。

令和８年１０月１日

一般財団法人古河市地域振興公社
理事長　針　谷　　力

カスタマーハラスメントに該当する行為（例）

次のような行為は、状況に応じてカスタマーハラスメントに該当する場合があります。

1. 身体的な攻撃
   暴行、傷害、物を投げる、叩くなどの威嚇行為
2. 精神的な攻撃
   暴言、侮辱、人格否定、差別的な発言、SNS やインターネット上での誹謗中傷
3. 威圧的な言動
   恫喝、大声による威嚇、脅迫的な発言
4. 継続的・執拗な言動
   同じ要求や苦情の繰り返し、長時間にわたる電話や居座り、
   業務に支障を及ぼす過度な問い合わせ
5. 不当な要求
   過剰な謝罪の要求、土下座の要求、制度上または契約内容上の範囲を著しく超えるサービス要求、不当な金銭要求や損害賠償請求
6. プライバシー侵害
   職員の個人情報の開示要求、職員個人への接触、SNS 等を通じた監視・つきまとい行為

カスタマーハラスメントへの対応（例）

当公社では、カスタマーハラスメントが確認された場合には、職員および他の利用者の安全確保ならびに適正な施設運営のため、状況に応じて次の対応を行う場合があります。

対応の中止、管理責任者による対応への切替え、施設利用の制限、退去の要請、警察その他関係機関への相談、法的措置の実施