

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和7年10月1日

一般財団法人 大阪国際経済振興センター

当財団は、見本市会場であるインテックス大阪の運営をはじめ、国際経済交流、企業誘致を主な事業とする財団で、インテックス大阪においては、安心・安全に見本市・展示会等を開催できる施設であり続けることを第一に考え日々取り組んでいます。しかしながら、一部のお客様から、当財団の職員や事業運営に携わる関係者（以下「職員等」といいます。）に対する社会通念上不相当な要求や言動等いわゆるカスタマーハラスメント行為により職員等の人格や尊厳が傷つけられ、その就業環境に悪影響を及ぼす可能性があります。

同時に業務遂行に支障が生じる可能性があり、当財団としては、安全な就業環境の確保とインテックス大阪の利用者が安心して来場していただけることを目的とし、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、カスタマーハラスメントに対しては、この基本方針に基づいて毅然とした態度で組織的に対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「寄せられる要求・言動のうち、当該要求・言動の要求内容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って、当該手段・態様により職員等の就業環境が害されるもの」とします。

2. カスタマーハラスメントの対象となる主な行為例

以下の記載はあくまで例示であり、これらに限りません。

（1）お客様の要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 当方が提供する商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が、当方の提供する商品やサービスの内容とは関係がない場合

（2）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

＜要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの＞

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動（追及、叱責、大声）
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動（身体を触る、つきまとい、盗撮）
- ・ 職員等個人への攻撃（人格否定、職員等の個人情報等インターネット投稿）、要求

＜要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの＞

- ・ 優遇措置の要求
- ・ 金銭補償の要求（無償、返金、割引等の要求を含む。）
- ・ 謝罪の要求
- ・ その他違法・不当な行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

要求・言動が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、直ちに対応を打ち切ります。（電話対応を含む。）また、インテックス大阪では会場から退場いただきます。

悪質な場合は、必要に応じて警察や弁護士等の専門家と連携し厳正に対処し、適切な措置を講じます。なお、以降、当財団及び財団管理運営施設への来場、電話対応並びに書簡対応をお断りする場合があります。

4. 当財団における取り組み

- ・ 本方針による当財団の姿勢の明確化と普及啓発を実施します。
- ・ カスタマーハラスメント発生時に、外部関係機関（警察、弁護士など）と連携して、適切な対応を行います。
- ・ 当財団の事業運営に携わる関係者（企業、機関等）と協力・連携し、カスタマーハラスメントを受けた職員等のサポート・ケアに努め、再発防止に取り組みます。