

カスタマーハラスメントに対する方針

デジタル化・AI 導入補助金事務局は、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。

■ カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・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、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。

【対象となる行為の例】

- ・ 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、差別的発言、威圧的な言動
- ・ 正当な理由のない謝罪要求
- ・ 正当な理由のない長時間の拘束
- ・ 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

■ カスタマーハラスメントへの対応姿勢

本事務局は、事務局で働く職員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、以降のお問い合わせを受け付けいたしかねる場合があるほか、その後のご対応をお断りす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。