2026 年 10 月 1 日

カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益財団法人海洋生物環境研究所
理事長　神谷 崇

公益財団法人海洋生物環境研究所（以下「当研究所」）は、関係者及び取引先の皆様から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、研究活動及び業務運営の向上に努めています。

一方で、社会通念上許容される範囲を超える要求や言動は、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する重大な問題であると認識しています。

当研究所は、職員が安全かつ安心して働くことのできる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と対応するとともに、役職員を保護し、健全な研究活動及び業務運営の維持に努めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当研究所は、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の考え方を踏まえ、関係者及び取引先等からの言動のうち、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、役職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

2. 対象となる行為

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

・暴言、誹謗中傷、威圧的な言動
・暴行、脅迫等の迷惑行為
・執拗な要求、過度な繰り返しによる問い合わせ又は長時間の拘束
・不当な謝罪要求や金銭補償要求
・SNS 等を利用した誹謗中傷やプライバシー侵害
・役職員に対する各種ハラスメント行為

なお、これらは例示であり、上記に限られるものではありません。

3. 当研究所の対応方針

当研究所は、カスタマーハラスメントの防止及び適切な対応のため、次の取組を行います。

・カスタマーハラスメントに対しては、役職員の安全と尊厳を最優先に、組織として毅然と対応します。

・相談・報告を受けた場合は、プライバシーに配慮しながら事実関係を確認し、適切な措置を講じます。
・被害を受けた役職員に対して必要な支援を行うとともに、再発防止に努めます。
・相談、報告又は事実確認への協力等を理由として、不利益な取扱いを行いません。
・悪質な事案については、対応の中止、施設への立入り制限、警察や専門機関との連携等を含め、厳正に対処します。

4. 皆様へのお願い

当研究所は、関係者及び取引先の皆様との信頼関係を大切にし、相互に尊重し合える環境づくりを目指しています。

皆様におかれましても、役職員の人格及び人権を尊重いただき、円滑な業務運営へのご理解とご協力をお願いいたします。

以上