

カスタマー・ハラスメントに対する基本方針

INPIT は、産業財産権制度を利用される事業者や広範な国民の皆さまが必要とする、特許等の産業財産権情報の提供サービス、相談窓口等による情報提供と支援サービス、ビジネスにおける知的財産の戦略的活用に関するサービス、知的財産人材の育成を支援するサービス等を通じ、産業社会の発展に貢献すべく、一層の努力を続けていくとともに、皆さまのご意見、ご要望等は業務の改善及びサービスの向上に資するものとして真摯に受け止め、適切に対応してまいります。

一方で、カスタマー・ハラスメントは、役職員の就業環境を害し、質の高いサービスの継続的な提供に影響を及ぼすおそれがあります。

INPIT は、働く役職員等一人ひとりを守るとともに、質の高いサービス提供を維持するため、カスタマー・ハラスメントに対し、組織として毅然と対応します。

1. カスタマー・ハラスメントの定義

INPIT においては、以下をカスタマー・ハラスメントと定義します。

職場において行われる①お客様等の言動であって、②役職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③役職員の勤務環境が害されるものであり、①から③までの要素をすべて満たすものをいう。

【該当する行為例】

- ① 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ・ 要求に理由がない又は INPIT の業務と全く関係のない要求
 - ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ② 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
 - ・ 威圧的な言動
 - ・ 継続的・執拗な言動
 - ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※ 上記は、あくまでも例示であり、これらに限定されるものではありません。

2. カスタマー・ハラスメントへの対応

- ・ INPIT は、カスタマー・ハラスメントに該当する行為が行われた場合、組織として毅然と対応します。
- ・ 言動や手段・態様等によっては、対応の終了、警察への通報等、厳正に対処します。

令和8年10月1日