

# カスタマーハラスメントに関する基本方針

令和7年7月30日

日本弁理士会

日本弁理士会は、知的財産権制度及び弁理士制度の更なる発展を目指し、会員である弁理士及び一般の皆さまへの各種サービスの提供、及びサービスの向上を実現することを心掛けて日々取り組んでまいりました。これらの取り組みは、皆さまと職員の相互の尊重と協力によって成り立っています。

昨今、ごく一部ではありますが、当会の職員に対する人格を否定するような言動や過度な要求等、職員の心身の健康や職場環境に影響を与えかねない行為が生じています。

こうした状況は、当会の職員が安心して業務に取り組むための環境づくりに支障をきたす可能性があることから、カスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為に対しては、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

## カスタマーハラスメントの定義

「職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当会の行う事業に関係を有する者の言動であって、当会の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であって、職員の就業環境を害すること」をカスタマーハラスメントと定義します。

### ＜対象となる行為例＞

※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求

## カスタマーハラスメントへの対応方針

職員には、不適切な言動を受けたと感じられた際は、専門の窓口に報告・相談することを奨励しています。また、以降の対応等をお断りすることがあります。

さらに、SNS等を含むインターネット上での職員の個人名等の公開に対しては、厳正に対処します。

当会としましては、これからも、より良いサービスの提供に努めてまいります。

全ての皆さまが快適にサービスをご利用いただける環境づくりのため、ご理解とご協力を心よりお願い申し上げます。