

一般社団法人宮城県自動車協会「カスタマーハラスメントに関する基本方針」

＜はじめに＞

当協会は、お客様に対して真摯に対応し、信頼と期待に応えられるよう努めております。一方で、お客様から社会通念上相当性を欠く要求や言動を受けた場合には、職員の人格や尊厳が傷つけられ、職場環境が損なわれるだけでなく、業務の円滑な遂行に支障を来し、その結果、他のお客様にもご迷惑をおかけする可能性があります。

当協会は、全ての職員の人権を尊重し、安心して働くことができる環境を確保するとともに、これからもお客様にご満足いただけるよう、本基本方針を定めます。

＜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、「当協会に寄せられるクレーム・言動のうち、当該クレーム・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応なものであって、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントとして定義します。

＜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。

1 要求内容の妥当性を欠くもの

- ・当協会に権限のない事項等に関する不当な要求
- ・所定の手続きを逸脱した過剰な要求

2 要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当性を欠く要求や言動

- ・暴行、傷害行為
- ・大声を出す、物を叩く、投げる等の威嚇行為
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・土下座の要求
- ・威圧的な言動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・不退去、居座り、長時間拘束など拘束的な行動
- ・妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・職員への誹謗中傷・つきまとい行為等の嫌がらせ
- ・職員への精神的な苦痛を伴う言動
- ・SNS やインターネット上での職員等に対する誹謗中傷又は個人情報の公開行為
- ・反社会的勢力とのつながりをほめかす言動
- ・その他違法・不当な行為

＜カスタマーハラスメントへの対応＞

- ・当協会は、お客様からいただいたご意見・ご要望に対しては、理性的な話し合いによる合理的な解決に努めてまいります。
- ・お客様の要求や言動がカスタマーハラスメント行為に該当すると判断した場合には、対応をお断りし、又は中止することがあります。
- ・インターネット上に職員の個人名等が公開されていることが判明した場合は、削除要請その他法的措置を行うことも含め、適切に対処いたします。

◇特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、必要に応じて、次の対応を行います。

- ・警察への通報及び刑事告訴
- ・民事訴訟を含む法的措置