カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

1. 基本的な考え方

一般社団法人神奈川県自動車会議所（以下「会議所」という。）は、お客様からの御意見や御要望を真摯に受け止め、サービスの向上に努めています。一方で、お客様等からの言動の中には、社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するものがあります。会議所は、職員が安心して業務に従事できる環境を確保するとともに、お客様に対する安定的かつ質の高いサービスを提供するため、カスタマーハラスメントの防止及び適切な対応に取り組みます。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様等（取引先の社員等を含む。）による言動であって、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、職員の就業環境が害されるものをいいます。なお、苦情や御意見、御要望のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。会議所は、正当な御意見や御要望については真摯に受け止め、適切に対応します。

3. カスタマーハラスメントに該当する言動

以下のような言動が該当します。ただし、これらに限られるものではありません。

⑴ 正当な理由のない要求、業務内容と無関係な要求
⑵ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
⑶ 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
⑷ 不当な損害賠償の要求
⑸ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
⑹ 精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
⑺ 威圧的な言動
⑻ 継続的又は執拗な言動
⑼ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
⑽ 職員の個人情報や連絡先等を不当に要求する行為
⑾ SNS やインターネット上での誹謗中傷、虚偽情報の拡散等
⑿ その他、職員の就業環境を害する著しく不相当な言動

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

4. カスタマーハラスメントへの対応

会議所は、カスタマーハラスメントに該当する行為に対して、職員を守る観点から、組織として毅然とした対応を行います。状況に応じて、対応をお断りすることや、以降のサービスの提供を中止することがあります。また、暴行、傷害、脅迫、強要等の犯罪に該当し得る言動については、警察への通報その他必要な措置を講じ、厳正に対処します。

5. 職員の基本姿勢と支援・防止に向けた取組

職員は、お客様等に対し誠実かつ丁寧な対応を心がけ、常にサービスの向上に努めます。また、カスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、組織として対応します。また、会議所は、被害を受けた職員の心身のケアを行うとともに、研修の実施、対応マニュアルの整備、相談窓口の設置等、必要な体制を整備します。なお、事案が発生した場合には、原因や対応状況を検証し、必要な見直しを行うなど、再発防止に努めます。

令和８年10月
一般社団法人神奈川県自動車会議所