

カスタマーハラスメントへの対応に関する基本方針

定義

カスタマーハラスメントとは、顧客や取引先など（以下「お客様」）からのクレーム全てを指すものではありません。お客様からのクレームには、商品やサービス等への改善を求める正当なクレームがある一方で、過剰な要求を行ったり、商品やサービスに不当な言いがかりをつけたりする悪質なクレームもあります。不当・悪質なクレーム、いわゆるカスタマーハラスメントからは従業員を守る対応が求められます。

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、（一社）埼玉県乗用自動車協会におきましては、カスタマーハラスメントを次のように定めます。

お客様からのクレーム・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当なものであって、当該手段・態様により、協会の就業環境が害されるもの。

基本方針

（一社）埼玉県乗用自動車協会は、お客様からのクレームや苦情に対して真摯に対応し、お客様の信頼と期待にお応えするべく、安心・安全なサービスを提供し、お客様に満足していただけるよう努めてまいります。

一方で、常識の範囲を超えた要求や言動の中には、協会員・従業員の人格や尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為に対しましては、協会として毅然とした態度で対応します。

判断基準

お客様からご指摘や要求を受けた協会員から、協会へ連絡があった際、協会は客観的に事実関係及び協会員の過失の有無を確認し、下記内容を総合的に判断します。

- ① お客様の要求内容に妥当性はあるか
- ② 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲か

お客様の要求内容に妥当性がない場合はもとより、妥当性がある場合であっても、その言動が暴力的・威圧的・継続的・差別的・性的である場合は、社会通念上不相当であると考えられ、カスタマーハラスメントに該当し得ます。

一方、お客様の要求内容に妥当性がないと考えられる場合であっても、協会がお客様の要求を拒否した際にすぐにお客様が要求を取り下げた等の場合は、協会員の就業環境が害されたと言えず、カスタマーハラスメントには該当しない可能性があ

ります。

なお、殴る・蹴るといった暴力行為は、直ちにカスタマーハラスメントに該当すると判断できることはもとより、犯罪に該当しうるものです。

カスタマーハラスメントの対象となる行為の具体例

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、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的な言動
- 継続的な言動、執拗な言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（車両や事業所への居座り）
- 差別的な言動、性的な言動
- 個人情報等の SNS／インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のない金銭の返還、謝罪の要求
- 安全運行に支障をきたす行為、要求
- 度重なる目的地の変更