

公益財団法人大分県交通安全協会

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本理念

当協会は、交通安全思想の普及及び交通事故防止活動を通じて、県民の皆様が安心して暮らせる地域社会の実現に取り組んでいます。

当協会は、皆様から寄せられるご意見、ご要望及びご相談に対して誠実かつ丁寧な対応に努めます。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、威圧的な言動、不当な要求その他社会通念上許容される範囲を超える行為については、職員の安全及び人権を守るため、組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

当協会は、皆様から寄せられる意見や苦情そのものをカスタマーハラスメントとは考えません。

しかし、その方法や態様が著しく不適切であり、職員に精神的又は身体的苦痛を与え、正常な業務遂行を妨げる言動については、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

＜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。

○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
- ・当協会として対応が困難である事項等に関する不当な要求
- ・所定の手続を逸脱した過剰な要求等

○要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・暴行行為、暴言、侮辱、脅迫
- ・大声を出す、机を叩く、蹴る等の威嚇行為
- ・SNS やインターネット上に公開すると言及する等の脅迫行為
- ・職員への誹謗中傷、つきまとい行為、差別的言動、性的な言動
- ・一度の訪問や電話において同じ言動を繰り返す行為、長時間にわたる電話や居座り行為
- ・何度も同じ内容の説明や謝罪をさせる行為、土下座等の謝罪要求

3 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、状況に応じて対応の中止、複数職員による対応への変更など必要な措置を講じる場合があります。

また、悪質な行為と認められる場合には、警察への通報や弁護士など専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対応いたします。

当協会は、皆様と職員双方が安心できる環境づくりに努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。