カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．カスタマーハラスメントへの基本方針

本会は都市と農山漁村地域の活性化に寄与するため事業に取り組んでいます。その継続的な取り組みに向け、カスタマーハラスメントに対しては、従業員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然とした対応を行うため下記のとおり基本方針を策定しました。

２．カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対応企業マニュアル」に記載されている『顧客からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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、従業員の就業環境が害されるもの』を主に対象として定義します。

３．カスタマーハラスメントの対象となる行為

厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じます。なお、対象は以下の行為のみに限定されるものではありません。

（１）お客様などの要求の内容が妥当性を欠く場合の例

・本会の商品やサービスに瑕疵や過失が認められない場合

・要求の内容が、本会の商品やサービスの内容とは関係がない場合

（２）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の例

a. 要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

・身体的な攻撃（暴行・傷害・客室内での監禁）

・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（繰り返される）執拗な（しつこい）言動

・拘束的な行動（不退去、居座り、業務スペースへの立ち入り）

・差別的な言動

・許可のない撮影、つきまとい、わいせつな行為、卑猥な言動

・従業員個人への攻撃、要求

b. 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

・商品の交換の要求

・金銭補償の要求

・合理的理由のない謝罪の要求

（３）お客様によるその他迷惑行為

・SNS やインターネット上での中傷誹謗行為

※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」は下記のリンク先からご覧ください。cusuhara_manual.pdf

４．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の対象となる行為があった場合、従業員を守るため毅然とした対応を行います。状況に応じて、お客様に対し、注意や警告、または従業員による相談・対応業務を中止します。また、本会サービスの提供をお断りさせていただく場合があります。悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察や弁護士などの然るべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

５．従業員への対応

・本方針による本会姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
・従業員への教育・研修の実施

以上