

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■ カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方

一般財団法人自動車検査登録情報協会（以下、当協会とする。）では、サービス利用者、取引先ならびに関係団体等の皆様からのご意見・お問い合わせ等に対し、誠意をもって、適切かつ迅速に対応をすることで、より良いサービスを提供出来るよう取り組んでおります。一方で、職員に対する不当な要求や社会通念上不相当な言動などのハラスメント行為が発生した場合には、当協会で働く職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害することとなります。

当協会は、職員が安全で働きやすい環境をつくることが質の高いサービスの提供に繋がるという考えのもと、ハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度で対処します。

■ カスタマーハラスメントの定義

当協会が、「顧客等（潜在的な顧客も含む）の言動において、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」と判断したもの。

<対象となる行為の例>

- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、中傷、名誉毀損、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（不退去、居座り、監禁、及びお客様による合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束）
- ・ 差別的な言動、性的な言動、つきまとい行為
- ・ 当協会で働く職員個人への攻撃や要求
- ・ 当協会で働く職員の個人情報等の SNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・ 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- ・ 正当な理由のない、または当協会の責任や社会通念の範囲を超える金品等の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求

※具体例は上記のとおりですが、これに限られるものではありません。

■カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、職員を守るため毅然とした対応を行い、必要によりサービスの提供やお客さま対応等をお断りします。

悪質なものと犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応します。

■ハラスメント相談窓口の設置

当協会では、カスタマーハラスメントに関する相談窓口（ハラスメント相談窓口）を設置します。

相談および苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談をしたこと、または事実関係の確認に協力したことなどを理由として不利益な取扱いはありません。

ハラスメント相談窓口

一般財団法人自動車検査登録情報協会

総務部総務課 03-5825-3671