

北海道電気保安協会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

一般財団法人北海道電気保安協会（以下「当協会」といいます。）は、「電気保安の確保を通じて地域社会の発展に貢献する」ことを経営理念とし、お客さま及びお取引先の皆さま等（以下「お客さま」といいます。）からいただくご意見・ご要望を、サービスの向上や一層良好な関係を構築するために不可欠なものとして真摯に受け止め、業務に取り組んでいます。

一方、お客さまから社会通念上許容される範囲を超えた言動を受けた場合には、職員の人格や尊厳が傷つけられる場合があります。カスタマーハラスメントに該当する行為については、毅然とした対応を行ない、職員が安心して業務に従事できる就業環境を確保することで、今後もお客さまへより良いサービスを提供すべく「北海道電気保安協会 カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

【カスタマーハラスメントの定義】

- ・当協会では、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」に沿って、カスタマーハラスメントを「お客さま等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動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、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

【カスタマーハラスメントの具体例】

- ・カスタマーハラスメントの具体例は以下のとおりですが、これに限るものではありません。

身体的な攻撃	・暴行、傷害
精神的な攻撃	・脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格否定、差別的発言 ・職員の同意の無い写真・映像の撮影等や職員の個人情報等のSNS・インターネット等への公開
威圧的な言動	・怒声等、必要以上の大声で責め立てる行為
不当・不可能な要求	・返金や損害賠償、慰謝料等に関する過剰・不当な請求 ・理不尽な謝罪要求、土下座の要求 ・従業員個人への攻撃・要求 ・正当性のない機密情報や個人情報の開示要求 ・正当性のない対応者の交代要求 ・設立者・理事などとの特殊な関係性を理由とした特別扱いの要求
継続的・執拗な言動	・同様の要求を執拗に繰り返す行為 ・職員へのつきまとい行為
拘束的な言動	・電話や対面での長時間に亘る拘束 ・事業所以外の場所への呼び出し・監禁
性的な嫌がらせ	・卑猥な言動

【カスタマーハラスメントへの対応】

- ・当協会で働く職員を守るため、カスタマーハラスメントと判断した場合には、対応を中断、またはお断りさせていただくことがあります。
- ・カスタマーハラスメントに該当するか否かは、従業員やお客さま等からの情報をもとに、その行為が事実であるかを、証拠・証言に基づいて判断します。
- ・当協会がカスタマーハラスメントと判断し、かつその内容が悪質と判断した場合は、警察・弁護士等と連携し、適切に対処します。
- ・必要に応じて、お客さま等との会話、通話等を録音または記録させていただくことがあります。

【当協会における取り組み】

- ・当協会では、本方針に示した基本姿勢をすべての職員に周知するとともに、お客さま等への適切な対応を行うために必要な教育を実施いたします。
- ・カスタマーハラスメントを受けた職員の心身のケアやフォローに努めます。
- ・職員自らがお客さま等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう、職員への啓発を行います。

以 上