公益財団法人 沖縄県交通安全協会連合会「カスタマ―ハラスメント対策基本方針」

1　基本方針

公益財団法人 沖縄県交通安全協会連合会（以下「本会」）は、関係者（利用者、取引先、その他事業に関係する者）からのご意見・ご要望を業務向上に不可欠なものとして真摯に受け止めます。

一方で、ご意見・ご要望の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動が含まれ、職員の就業環境や心身の安全が脅かされる場合があります。

本会は、職員が業務に関連して関係者から不当な言動を受けることを防止し、職員の安全と健康を守るため、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、組織として必要な措置を講じます。

2　カスタマーハラスメントの定義

関係者からの言動のうち、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、職員の就業環境が害されるものをいう。

一方で、正当なご意見やご要望はこれに含みません。

3　カスタマ―ハラスメントに該当する行為

以下のような言動は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

（※例示であり、これに限定されるものではありません）

- 身体的な攻撃：暴行、傷害、物を投げつけるなどの行為
- 精神的な攻撃：誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、人格否定的な発言
- 威圧的な言動：脅迫、暴言、大声での威圧、反社会的勢力を匂わせる言動
- 長時間拘束・執拗な言動：長時間の拘束・居座り、合理性を欠く主張・電話・メールの執拗な繰り返し
- 不当・過剰な要求：理由のない過度な金銭補償・賠償請求、契約範囲を逸脱した要求、社会通念上許容される範囲を超える不当な要求・圧力
- プライバシー侵害・不相当な撮影：職員の顔写真等の無断撮影・録音、SNS 等へ誹謗中傷投稿・拡散

4　対応方針

(1)　受託業務における対応

受託業務に関係するカスタマーハラスメントに対しては、業務委託者（運転免許課等）へ報告し、連携対応します。

(2)　受託業務以外及び本会事務所における対応

ア　組織で対応

状況に応じて上司が対応を引き継ぎ、複数名で組織的に対応します。

イ　記録と安全確保

対応時の正確な状況把握のため、記録・通話録音・録画を行う場合があります。
危険を感じる場合は即座に対応を中断し、避難・通報を行います。

ウ　対応の中断・退去要請

悪質な言動が続く場合、本会の判断で対応を終了し、退去や電話の終了を求めます。

エ　外部機関との連携

犯罪行為や悪質性の高い事案については、警察への通報や弁護士への相談を含め、組織として必要な法的措置等を講じます。

5　相談窓口

カスタマーハラスメントに関する相談窓口を総務部総務課に設け、職員へ周知します。
相談した職員のプライバシーを守り、相談したことを理由に不利益な取り扱いを行いません。

公益財団法人 沖縄県交通安全協会連合会