

一般財団法人 I T S サービス高度化機構「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

一般財団法人 I T S サービス高度化機構は、道路を利用するお客様の利便性の向上と道路の効率的な利用に寄与し、国民生活の向上と経済の活性化に貢献するよう日々取り組んでおります。

また、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでおります。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、一般財団法人 I T S サービス高度化機構における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当機構では、カスタマーハラスメントを「お客様等から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、対面や電話、メール、SNS等における以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 身体的（物理的）攻撃

＜暴力、暴行、傷害、当機構施設や備品または従業員の着用物等の損壊・汚損等＞

(2) 精神的攻撃

＜威嚇、脅迫、暴言、侮辱、誹謗中傷、名誉棄損、威圧的・差別的言動、反社会的・人格否定発言、土下座の要求等＞

(3) 過剰要求

＜提供水準を超過するサービス（金銭補償等を含む。）の要求、優先的（特別）扱いの要求、社会通念上相当な範囲を超える対応の強要等＞

(4) 不当要求

＜事業に無関係な（利用条件外等の）対応の要求、正当な理由のない謝罪の要求、理不尽な要求を繰り返す行為等＞

(5) 業務に支障を来す迷惑行為

＜正当な理由のない不退出・無断侵入、長時間の拘束、長時間電話を続ける、執拗な問い合わせ、不当に面会を求める行為等＞

(6) 従業員への迷惑行為

＜無断撮影、機構や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為、性的言動、つきまとい、個人情報の開示要求、ハラスメント行為等＞

4. カスタマーハラスメントへの対応

問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行います。当機構の従業員を守るため毅然と対処します。

- (1) カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、カスタマーハラスメントを中止するよう警告することをはじめとして、対応者の交代や複数人による対応の実施、更に必要な場合には対応の中止（対応の打ち切り、着信拒否、受信拒否他）等を行います。
- (2) さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

3. 当機構における取り組み

- (1) カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
- (2) 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- (3) カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。