

一般社団法人宮城県交通安全協会カスタマーハラスメント対策基本方針

令和8年10月

1 基本的な考え方

当交通安全協会では、宮城県内における各種交通安全活動を推進することで、交通事故のない安全で快適な交通社会の実現を図ることを目指しております。

一方、カスタマーハラスメントは、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど、対応した職員の尊厳を傷つけることに加え、職場環境を悪化させ、迅速かつ適切な業務への支障が生じるほか、他の利用者の方々への影響を招くものです。

そのため、カスタマーハラスメントに対し、当交通安全協会は、職員を守るとともに、適正な業務に努めるため、毅然とした態度で組織一丸となって対応いたします。

また、当交通安全協会は、自らがカスタマーハラスメントの行為者とならないよう、高い倫理観を持って行動するよう徹底します。

2 カスタマーハラスメントの定義

当交通安全協会へのクレームや言動のうち、要求する内容が妥当でない場合や妥当であってもその要求を実現するための手段や態様が社会通念に照らして不相当であり、結果として職員の就業環境に支障や悪影響を及ぼすもの。

注)：「不相当な手段や対応」とは、暴言、威圧的な言動、長時間にわたる拘束、人格を否定する発言、繰り返しの執拗な要求など、通常の社会的なマナーや節度を著しく逸脱した行為。

注)：「就業環境への影響」とは、職員の心身の健康や職場全体の安全・円滑な業務の遂行に対する悪影響を含むもの。

3 カスタマーハラスメントに該当する対象行為

(1) 時間拘束型

業務時間外に及ぶ長時間の電話、対応が完了しているにもかかわらず居座り続ける行為（不撤去）

(2) リピート型

合理的な理由がないまま、同じ内容のクレームや要求を執拗に繰り返し、職員の業務を妨害する行為

(3) 暴行型

大声での怒鳴りつけ、職員の人格を否定する言葉、「ばか」「辞めちまえ」などの侮辱的発言

(4) 暴力型

殴る、蹴る、物を投げつける、胸ぐらをつかむなどの物理的な攻撃（直ちに犯罪に該当し得る行為）

(5) 威嚇・脅迫型

「SNSで晒すぞ」「ただじゃおかないぞ」「殺すぞ」など、職員に恐怖心を抱かせる脅し

(6) 権威型（過大な要求）

「誠意を見せろ」と土下座を強要する、不当な損害賠償を要求する、担当者の解雇を求める行為

(7) 店舗外拘束型

正当な理由なく、職員を自宅や関係のない場所に呼び出し、不当に拘束する行為

(8) SNS・ネット誹謗中傷型

インターネット上の掲示板や口コミサイトに、職員の実名や顔写真を無断で公開し、名誉を毀損する行為

(9) セクシャルハラスメント型

職員に対する身体への不必要な接触、卑猥な発言、つきまといの性的な嫌がらせ行為

4 カスタマーハラスメントへの対応

県民等の皆様の意見や要望には、引き続き真摯に対応させていただきますが、相手の立場や事情を踏まえた上で、当交通安全協会としての説明責任を十分に尽くすなど、適切な対応に努めます。

ただし、過度な要求や威圧的な言動など、職員の尊厳を傷つけたり、通常の社会的なマナーや節度を著しく逸脱した行為が認められる場合は、職員を守るために、複数職員での対応や事案の組織内共有、職員からの相談体制の整備など、組織的な対応を行います。

また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を要求するなど毅然とした対応をするとともに、悪質と判断される場合には、警察等関係機関と連携し、必要な対応を行います。

【対応を中止する場合の事例】

① 暴行、暴言、威嚇、差別的言動などがあった場合

○ 言動をやめるよう説明しても応じない場合は、職員の安全確保のため即時に対応を終了するほか、悪質さの程度に応じ警察等と連携し対応します。

② 同一の趣旨の質問に対し、丁寧かつ合理的な説明を繰り返しても、理解や納得が得られない場合

○ これ以上対応できない旨を説明した上で、退去を求める、又は電話を切るなど、対応を終了させていただきます。