

# カスタマーハラスメントに対する方針

富山県社会保険労務士会

富山県社会保険労務士会は、会員が円滑に業務を行えるよう情報提供や各種手続きなどの支援を行うとともに、一般の皆さまへの情報発信や各種相談会の開催などを行っております。

会員の皆さま、一般の皆さまからお寄せいただくご意見・ご要望は、当会のサービスの改善・品質向上において大変貴重な機会であり、真摯に受け止め、改善に努めてまいります。

一方で、ごく一部ではありますが、ひどい暴言や過度の要求など社会通念上不相当なものであって、職員等の人格や尊厳を傷つけ、就業環境の悪化を招くものも見られます。

当会は、職員等が安心して業務に取り組むためにこれらカスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為に対しては、毅然とした対応を行います。

## カスタマーハラスメントの定義

当会の円滑な業務の遂行のために対応が必要な者（取引の相手方、相談者及び会員等）から当会職員及び相談会等各種事業の相談員等（「職員等」という）に対して行われるクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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、職員等の就業環境を害するものをいいます。

## カスタマーハラスメントに該当する行為

※以下の記載は例示であり、これらに限られ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）
- ・大声や威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員等個人への攻撃、要求、SNS 等を含むインターネット上での個人名等の公開
- ・正当な理由のない商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ・盗撮や無断での撮影

## カスタマーハラスメントへの対応方針

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が、当会でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。

さらに、悪質と判断した場合、警察と連携の上、毅然と対応いたします。