

自動車事故対策機構「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

機構は、「私たちは自動車事故の防止と被害者支援に一体的に取り組み、自動車事故ゼロの社会の実現をめざし続けます」という基本理念の下、安全・安心・快適な社会作りに貢献するため、役職員等の職務に係るサービスの利用者等(以下、「利用者等」という。)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います。また、利用者等からお寄せいただくご意見・ご要望は、機構のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の利用者等の要求や言動の中には、役職員等の人格を否定する暴言、暴力、脅迫など、役職員等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、役職員等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。

役職員等の安全な就業環境を確保することで、役職員等が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、利用者等との関係をより良いものとするにつなぐと考え、自動車事故対策機構における「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. 機構におけるカスタマーハラスメントの定義

機構では、カスタマーハラスメントを「職場において行われる①利用者等の言動であって、②その雇用する役職員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③役職員等の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの」と定義します。

具体的には、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。

- ・言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ✓ そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
 - ✓ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
 - ✓ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ✓ 不当な損害賠償要求
- ・手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ✓ 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
 - ✓ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
 - ✓ 威圧的な言動
 - ✓ 継続的、執拗な言動
 - ✓ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

3. カスタマーハラスメントへの対応(機構内)

- ・職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、役職員等を保護する旨の方針を明確化し、役職員等に周知・啓発します。

- ・職場におけるカスタマーハラスメントの内容及びあらかじめ定めた職場におけるカスタマーハラスメントへの対処の内容を役職員等に周知します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口及び警察・弁護士等の連携など体制をあらかじめ定め、役職員等に周知します。
- ・相談窓口の職員が、相談に対し、その内容や状況に応じ適切に対応できるようにします。
- ・事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認します。
- ・職場におけるカスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合においては、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行います。
- ・改めて職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針を周知・啓発します。
- ・職場におけるカスタマーハラスメントに係る相談者等の情報は当該相談者等のプライバシーに属するものであることから、相談への対応又は当該カスタマーハラスメントに係る事後の対応に当たっては、相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講ずるとともに周知します。
- ・役職員等が職場におけるカスタマーハラスメントに関し相談をしたこと若しくは事実関係の確認等の機構の雇用管理上講ずべき措置に協力したこと、都道府県労働局に対して相談、紛争解決の援助の求め若しくは調停の申請を行ったこと又は調停の出頭の求めに応じたことを理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、役職員等に周知・啓発します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（機構外）

- ・職場におけるカスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、役職員等を保護する旨の方針を利用者等に周知・啓発します。
- ・行為者が、他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主である場合には、必要に応じて、他の事業主に事実関係の確認への協力を求めます。
- ・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、機構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、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。