

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」について

1. はじめに

当協会では「暮らしに寄り添い首都高のある豊かな未来へ」という思いのもと、首都高を利用するお客さまと周辺地域の皆さまへ快適性・利便性を提供するため、様々な活動に日々取り組んでおります。これからもお客さまの声に丁寧かつ真摯に対応してまいります。

しかしながら、一部のお客さまによる悪質なクレームや言動（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）により、職員の就業環境の悪化を招く事案が発生しております。

このような状況を踏まえ、カスタマーハラスメントを許容しない姿勢を明確にし、職員が安心して働ける環境を整備するため、本方針を定めておりますので、お知らせいたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からの苦情やクレームをはじめとする言動であって、職員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、職員の就業環境が害されること。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的または執拗な言動
- ・ 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
- ・ 職員個人への攻撃や要求
- ・ 正当な理由のない商品交換、金銭補償、謝罪の要求
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷

4. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- ・ カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした態度で対応し、必要に応じてお客さま対応を中止します。
- ・ 悪質な場合には、警察・弁護士等の関係機関・専門家と連携し、法的措置を含む厳正な対応を行います。

5. 職員への対応

- ・ 職員がカスタマーハラスメントを受けた際の相談窓口を明確にし、組織的に対応できる体制を構築します。
- ・ 職員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう研修や教育を実施します。
- ・ カスタマーハラスメントを受けた職員の心身のケアに努めます。