

◆カスタマーハラスメントに対する基本方針◆

1. はじめに

当協会は、「消費者の安全・安心なくらしの実現」という基本理念の下、賢く行動できる消費者の育成を推進するとともに、北海道立消費生活センターにおいて、消費者からの相談に真摯に対応し、消費生活に関する苦情・問い合わせ等の解決のための助言、情報提供、斡旋等を行っています。

一方、一部の消費者や取引先、センター利用者等（以下、「顧客等」という。）の要求や言動の中には、当協会職員（非常勤職員、臨時職員を含む。以下、「職員等」という。）の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員等の尊厳を傷つけるものもあります。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員等の就業環境を悪化させるだけでなく、当協会及びセンターの活動にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

職員等の安全な就業環境を確保することで、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、顧客等との関係をより良いものとするにつながると考え、一般社団法人北海道消費者協会における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定しました。

2. 当協会におけるカスタマーハラスメントの定義

当協会では、カスタマーハラスメントを「顧客等から職員等に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員等の就業環境を害するもの」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。

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫
- 職員等の人格の否定・差別的な発言
- 土下座の要求
- 思い込みや誤解による一方的な主張を繰り返した 30 分以上の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠く不当・過剰な要求
- 協会や職員等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
- 職員等へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. 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が、当協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には、対応を打ち切り、以降の対応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。