

カスタマーハラスメントに対する基本方針

会員・利用者・来訪者・関係者の皆様へのお願い

一般社団法人愛知県トラック協会

制定：令和 8 年 7 月 8 日 施行：令和 8 年 10 月 1 日

1. 基本姿勢

当協会は、職員・スタッフが安全かつ尊厳をもって業務に従事できる環境を確保するため、会員・利用者・来訪者・取引先等の皆様からの社会通念上許容される範囲を超えた言動に対して、組織として毅然と対応します。

一方で、正当なご意見・ご要望・ご指摘は、業務改善に資するものとして誠実に受け止めます。本方針は、円滑で健全なコミュニケーションを維持するため、当協会の考え方とお願いを外部向けにお知らせするものです。

2. カスタマーハラスメントの考え方

当協会では、会員、入会申込者、施設利用者、イベント参加者、来訪者、取引先・委託先関係者、その他当協会の事業に関係する方の言動のうち、業務の性質や状況に照らして社会通念上許容される範囲を超え、職員等の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと捉えます。

3. 対象となり得る言動の例

区分	例示
要求内容が妥当性を欠く場合	規約・規程に反する特別扱いの強要／会費・参加費等の免除要求／既に終了した事業・決定事項のやり直し強要／私的接触・交際の要求
手段・態様が社会通念上不相当な場合	怒声・罵倒・侮辱的または差別的な発言／長時間の拘束や同一要求の繰り返し／土下座・謝罪文・解雇要求等の強要／SNS・口コミ投稿を脅し材料にする言動／物品の投擲、身体的接触、威圧的な立ち振る舞い

4. 皆様へのお願い

- お問い合わせ・ご意見は、事実関係を整理したうえで、冷静かつ建設的な方法でお伝えください。
- 当協会からの説明や回答には、確認のため一定の時間を要する場合があります。
- 職員個人への過度な追及、威圧的な言動、長時間の拘束は控えください。
- 施設内外や電話・メール・SNS 等、媒体を問わず、職員の人格や安全を損なう言動は控えください。

5. 当協会の対応

社会通念上許容される範囲を超える言動が確認された場合、当協会は事実関係を確認したうえで、必要に応じて次の対応を行うことがあります。

- 対応者の変更、複数名での対応、書面による回答への切替
- 来訪・連絡の制限またはお断り
- 施設利用の停止、会員資格に関する手続きその他規約に基づく措置
- 弁護士・警察等の関係機関への相談、刑事・民事上の法的措置

正当なご意見・ご指摘を妨げるものではありません。

当協会は、業務改善につながるご意見・ご要望を尊重します。カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、要求内容の妥当性と手段・態様の相当性を踏まえて総合的に判断します。

6. 周知および見直し

本方針は、当協会ウェブサイト、施設掲示その他の方法により周知します。また、法令・社会情勢・当協会の運用実態の変化に応じて、必要により見直しを行います。

7. お問い合わせ

本方針に関するお問い合わせは、総務部までお願いいたします。

以上