

令和8年10月1日

カスタマーハラスメントに対する当協会の方針

1. はじめに

当協会は、カスハラへの対策を経営上の重要課題と位置づけ、トップの責任のもと、組織として取り組みます。当協会の基本方針は次のとおりです。

2. 基本方針 「お客様と職員が尊重しあえる関係をめざして」

私たちは、お客様お一人おひとりに真摯に対応し、日々サービスの品質を向上させることで、より高い満足を提供できるよう努めます。

その一方で、暴力的な言動、社会通念上過剰と考えられる要求、根拠のない主張など、社会通念上不相当な言動に対しては、十分にご説明したうえでなおご理解いただけない場合、注意・警告を行うなど、毅然と対応します。

当協会は、職員の人権と尊厳を守ることを優先して考えます。カスハラを決して放置せず、被害を受けた職員を組織として守ります。