カスタマーハラスメントに対する基本方針

一般社団法人国際フレイトフォワーダーズ協会
２０２６年１０月１５日制定

１．はじめに

当協会は、利用運送による国際貨物輸送および関連事業の健全な運営を行うため、会員等顧客や取引先（以下「顧客等」という）の要望に真摯に対応し、高品質のサービスの提供に取り組んでいます。また、顧客等からお寄せいただくご意見・ご要望は、当協会のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えています。

一方、顧客等からの合理性を欠く不当・過剰な要求や、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つける行為は、職員の就業環境を悪化させる重大な問題であると認識しています。

当協会は、職員の人権を尊重し、職員の安全な就業環境を確保するため、これらの不当な要求や言動に対しては、以下の「カスタマーハラスメントに対する基本方針」に沿って、毅然とした態度で組織的に対応します。

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「顧客等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員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
・職員の人格の否定・差別的な発言
・土下座の要求
・長時間の拘束
・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
・当協会や職員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
・職員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為　など

３．カスタマーハラスメントへの対応（事務局内）

・カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
・職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

４．カスタマーハラスメントへの対応（顧客等）

・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、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・社会保険労務士等）と連携の上、毅然と対応します。

以上