

カスタマーハラスメントに対する方針

被害者保護増進等事業費補助金事務局は、補助金利用者等の皆さまとの信頼・協力関係のもと、職員の心身の健康を守り、より満足度の高いサービスを提供していくため、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しています。

被害者保護増進等事業費補助金事務局（以下、「本事務局」という。）は、自動車運送事業者による自動車運送事業の安全総合対策事業の実施に要する経費の一部を補助し、安全な自動車交通の実現を図ること、また、自動車整備事業者や新たに認証を受けようとする者による先進安全自動車の整備環境の確保事業の実施に要する経費の一部を補助し、先進安全自動車の整備の促進、整備機会の拡大をすることにより、自動車事故の発生防止に資することと、被害者の保護を増進することを目的としています。

一方で、本事業をご利用される一部の方には、迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）に該当する行為が見受けられることがあります。これらの行為は、安全で質の高い対応の提供を担う本事務局で働く職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい就業環境の悪化を招くものです。

本事務局は、本事業をご利用される方からのご意見・要望に対して、これからも真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした対応を行い、本事務局で働く職員一人ひとりを守ること、継続的に安全で質の高い対応を提供していくためには不可欠と考え、「カスタマーハラスメントに対する方針」を以下のとおり策定しました。

カスタマーハラスメントの定義

お客さまからのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、本事務局で働く職員の就業環境が害されるおそれがあるもの

【対象となる行為】

- 身体的・精神的な攻撃
- 暴言、脅迫、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、人格否定、威圧的な言動
- 正当な理由のない謝罪要求
- 正当な理由のない長時間の拘束
- 正当な理由のない過度または執拗な要求
- SNS やウェブサイト上での誹謗中傷
- 社員のプライバシーを侵害する行為
- 性的な言動

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

本事務局は、事務局で働く職員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、以降のお問い合わせを受け付けいたしかねる場合がございますので、ご注意ください。さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。