一般社団法人　札幌物産協会

カスタマーハラスメント対応ポリシー

当協会は、会員の皆様、お取引先様、ならびにご来場・ご利用いただくお客様とより良い関係を構築し、安全で質の高いサービスを提供するため、カスタマーハラスメントに対する方針を以下の通り策定・公表します。

1. 基本的な考え方

当協会で働くすべての職員が安全で快適に働ける環境を確保することは、組織の重要な責務です。お客様やお取引先様からの社会通念上許容される範囲を超える要求や手段・態様による言動に対しては、毅然とした態度で対応し、職員を守ります。

2. カスタマーハラスメントの定義

本方針における「カスタマーハラスメント」とは、お客様や取引先様等からの要求や言動のうち、要求内容・手段・態様が社会通念上不相当と認められるものであって、職員の就業環境を害するものをいいます。

【対象となる行為の例】

- 身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、暴言、侮辱、人格否定）
- 継続的・執拗な言動、土下座の要求、威圧的な態度
- 合理的理由のない謝罪の要求や金銭の要求、社内への処罰要求
- SNS やインターネット上での根拠のない誹謗中傷

3. カスハラへの対応姿勢

- カスハラ行為を確認した場合は、組織として対応し、個人の職員に対応を任せません。
- 悪質と判断される行為や犯罪行為と認められるものについては、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。
- 当協会が提供する各種サービスやイベントへの参加、およびお取引をお断り・中止する場合があります。

4. 社内体制と相談窓口

職員からの相談や報告を受けるための専用窓口を協会内に設置し、早期対応・事実確認・被害ケアを行う体制を整えます。

5. 従業員への配慮・防止策

- 事実確認と適切な保護措置を迅速に行い、プライバシーを厳守します。
- カスハラに関する正しい知識と対応方法を習得するための研修・マニュアル整備を実施します。

制定日　2026 年 10 月 1 日

一般社団法人　札幌物産協会

会長　池田光司