

一般財団法人家電製品協会
カスタマーハラスメント対応方針

1. カスタマーハラスメント対応基本方針

一般財団法人家電製品協会（以下「当協会」といいます）は、家電製品の安全性の向上、アフターサービスの充実に努め、環境問題と密接なかかわりを持つ廃家電対策、省エネルギー・省資源対策などの調査、研究と政策の立案、実施や家電に関わる人材育成、資格審査、さらに消費者からの相談受付や製造業者との紛争解決のサポートを行っており、消費者や家電製造業者、流通業者などから様々なご意見を頂戴しております。

しかし、ごく稀に一部の方による社会通念上相当な範囲を超える要求や言動が、当協会の職員等の尊厳を傷つけ、健全な業務の遂行を妨げるケースがあります。

当協会は、職員等の安全で良好な就業環境を確保するために、このようなハラスメント行為に対しては組織として毅然と対応いたします。

取引先・相談者等の第三者の言動が、要求の内容が妥当性を認められないもの、またはその要求を実現するための手段や態様が社会通念上相当な範囲を超えるもので、職員等の就業環境が害されると判断した場合、当協会は予告なく対応をお断りする場合があります。また、当協会が必要と判断した場合には、警察、弁護士等に連絡、相談のうえ対応いたしますので、ご理解のほどお願い申し上げます。

2. 対象となる行為

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

（言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの）

- ・そもそも要求に理由がないまたは商品・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

（手段や態様が社内通念上許容される範囲を超えるもの）

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※１）電話や SNS 等インターネット上において行われるものも含まれます。

※２）カスタマーハラスメントの例は、厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考にしております。

以上