

# カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

## 【目的】

本方針は、一般社団法人 蒲田青色申告会(以下「当会」という。)において「会員・来訪者・取引先等(以下「会員等」という。)との関係において、役員・職員・アルバイト・派遣スタッフ(以下「従業員等」という。)が安心して働ける環境を確保し、会員等に対して適正かつ健全な対応を行う」ために、会員等から妥当性を欠く要求を受けることや手段・様態が社会通念上不相当な言動を受けることを防止し、万一事案が発生した場合の適切な対応及び再発防止を図ることを目的とする。

## 【基本理念】

1. 従業員等は、当会の組織の一員として、会員等に対して誠実に対応する。
2. 当会は、従業員等一人ひとりが尊厳を持って働くことができる職場環境を確保する責任を負う。
3. 会員等からの正当な意見・クレームを尊重しつつ、従業員等の就業環境を害する行為として、「会員等の要求の内容が妥当性を欠く場合」や「会員等が自己の要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当な言動」を「カスタマーハラスメント」として明確に認識し、これを許さない。
4. 組織として、カスタマーハラスメントを未然に防止するとともに、発生時には迅速かつ適切に対応し、再発防止・改善策を講じる。
5. この基本方針は、当会の従業員等全てに適用され、周知を行う。

## 【適用範囲】

本方針は、当会が関与する以下の関係に至る場面、言動等に適用する。

1. 指導対応時・会員特典利用時・会議・研修・交流会実施時等
2. 窓口・電話・メール・オンライン対応・イベント会場・研修会場・事務所内外での接触を含む全ての会員等対応場面
3. その他、会員等と従業員等間で発生する行動や行為、言動等の全て

## 【カスタマーハラスメントの定義】

当会においては、次の3要件を満たす会員等からの行動や行為、言動等を「カスタマーハラスメント」と定義する。

1. 当会の事業に関係を有する会員等による行動や行為、言動等であること
2. 「要求の内容が妥当性を欠く場合」、又は「自己の要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当な言動」であること
3. その行動や行為、言動等により、従業員等の就業環境が害されること

## 【カスタマーハラスメントへの対応】

### 1. 会員等への対応

カスタマーハラスメントの対象となるような行動や行為、言動等に対しては、まず複数人の従業員等による事実関係の正確な確認を行い、理性的な話し合い、合理的な解決に向けて努力いたしますが、悪質であると判断した場合には、指導対応・会員特典利用等を断ります。

### 2. 従業員等のための対応

カスタマーハラスメント発生時に備えて、従業員等が迅速に対応できるよう、対処方法の研修を実施します。

カスタマーハラスメントへの対応マニュアルを定め、カスタマーハラスメント発生時には、より適切な対応のため、外部機関(警察や弁護士等)と連携します。

## 会員・来訪者・取引先等へのお願い

ほとんどの会員等の方には、上記のような事案が発生することはないと思いますが、万一カスタマーハラスメントに該当する行動や行為、言動等が確認された場合、本基本方針に則り、毅然とした対応を行います。

これからも誠実な納税者団体として会運営を行いますので、引き続きご理解・ご協力のほど宜しくお願い申し上げます。

令和 8 年 1 月

一般社団法人 蒲田青色申告会  
会 長 江 川 慎 郎