

カスタマーハラスメントに対する方針

はじめに

測量系CPD協議会事務局は、自己研鑽等に努力する測量技術者を支援するため、公平性を保ち、これからも真摯に対応してまいります。当事務局に対する、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、威圧的な言動や、悪質な行為に対応いたしません。「測量系CPD協議会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

お客さま等からのクレーム・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、当事務局で働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

【該当する行為】

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、強要）や威圧的な言動
- 継続的な言動、執拗な言動
- 土下座の要求
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動、性的な言動
- 当事務局で働く社員個人への攻撃や要求
- 当事務局で働く社員の個人情報等のSNS/インターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理又は過剰な要求
- 正当な理由のない金銭補償の要求、謝罪の要求

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

測量系CPD協議会は、当事務局で働く社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、お客さまへの対応をいたしません。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と連携し、厳正に対処します。

■測量系CPD協議会における取り組み

- 本方針による協議会姿勢の明確化、当事務局で働く社員への周知・啓発
- カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- 当事務局で働く社員のための相談・報告体制の整備