

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、従業員が心身ともに安全・健康で働きやすい職場環境を実現するとともに、お客様との良好な関係性の構築、並びに良質なサービス提供のため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

基本方針

当社は、正当なご意見・ご要望については真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応します。その一方で、下記に該当するカスタマーハラスメント行為については、従業員の尊厳と安全を守る観点から、組織として毅然と対応します。

カスタマーハラスメントの定義

当社は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づきカスタマーハラスメントを以下の通り定義しております。

「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容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応なものであって、当該手段・態様により、当社従業員(派遣社員も含みます)の就業環境が害されるおそれがあるもの」

カスタマーハラスメントの具体例

カスタマーハラスメントの具体例として以下のような行為が挙げられますが、これに限るものではありません。

- ・ 正当な理由のない理不尽な要求・クレーム
- ・ 過剰・長時間にわたる謝罪や土下座の要求
- ・ 暴言・侮辱・名誉毀損行為
- ・ 暴行・傷害行為または脅迫行為
- ・ 威迫・強要・恐喝行為
- ・ SNS・インターネット上での誹謗中傷や拡散の脅し
- ・ 執拗な電話・来訪・つきまとい
- ・ 差別的発言・ハラスメント行為

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、中止いただきますよう要請いたします。また、中止の要請をお聞き入れいただかず、問題行為が継続するような場合は、法令・条例、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等のガイドライン、要綱、その他の会社規則に則り、お客様対応をお断りする場合があります。

なお、悪質と認められる場合には、民事上の法的措置はもとより、警察等のしかるべき機関に相談のうえ厳正に対処します。

従業員への対応

カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の教育を実施し、カスタマーハラスメント発生時に、会社として適切な判断や対応ができる体制を整備するとともに、カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組みます。

また、自らが取引先等に対しカスタマーハラスメントを行うことのないよう、従業員に啓発を行います。

以上