

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当社では、お客様に安心してサービスをご利用いただけるよう、日頃よりお寄せいただくご意見やご要望に丁寧に向き合い、サービスの改善と品質向上に努めております。

一方で、ごく一部ではございますが、従業員に対する暴言・脅迫・暴力など、人格や尊厳を損なう行為が確認されることがあります。こうした社会通念に照らして不当とされる行為は、従業員の就業環境を損なうだけでなく、お客様へ安心してサービスを提供するうえでも支障をきたす重大な問題です。

このような状況を踏まえ、当社では従業員が安全かつ安心して業務に取り組める環境を守るため、「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。従業員が健全な環境で働けることが、結果としてお客様へのより良いサービス提供につながると考えております。

今後も、お客様のご期待にお応えし、より良い商品・サービスをお届けできるよう努めてまいります。皆さまのご理解とご協力を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

厚労省では「顧客等からのクレーム・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当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と、カスタマーハラスメントを定義しています。

カスタマーハラスメントに該当する行為は、以下のとおりであると考えます。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られる趣旨ではございません。

- 「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例
 - ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
 - ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
 - ・従業員個人へ合理性を欠く不当・過剰な要求
 - ・商品交換の要求
 - ・金銭補償の要求
 - ・謝罪の要求（土下座を除く）
- 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例
 - ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
 - ・威圧的な言動
 - ・従業員の人格の否定・差別的な発言
 - ・土下座の要求
 - ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
 - ・拘束的な行動（不退去、監禁）
 - ・長時間の拘束
 - ・差別的な言動
 - ・性的な言動

- ・従業員個人への攻撃
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社が、カスタマーハラスメントに該当する言動があったと判断した場合、サービス・商品の提供などの対応などをお断りさせていただくことがございます。また、当社が悪質な行為と判断した場合は、警察・弁護士などと連携し、法的措置なども含め厳正に対応いたします。

4. カスタマーハラスメント対策への主な取組み

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合に迅速かつ適切な対応を行えるよう、以下の取組みを実施致します。

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員などの相談体制や弁護士、警察との連携体制の整備
- ・カスタマーハラスメント発生時の従業員などの心身のケアおよび再発防止のための取組み
- ・カスタマーハラスメントに関する知識、対処方法についての従業員などへの研修の実施

以 上