

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当社はお客様のご意見・ご要望に対しては、これまでもこれからも真摯に対応します。しかしながら、万一お客様等から社会通念を超えた要求・言動、あるいは従業員の人格を否定し尊厳を傷つける言動があった場合には、毅然とした対応で従業員等を守るために基本方針を定めています。

これは従業員の人權を尊重し、一人ひとりが持つ能力を最大限発揮できる安全で働きやすい職場環境を確保することが、事業活動を通じ社会に貢献するための基盤であると考えからです。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「職場におけるカスタマーハラスメントに関して雇用管理上講ずべき措置等に関する指針」を参考に、カスタマーハラスメントを「職場において行われる顧客等の言動であって、その従業員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されるもの」と定義いたします。

対象となる行為の例

- ・そもそも要求に理由がない又は商品・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又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求
- ・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）
- ・上記各行為に準ずる迷惑行為

当社の対応

- ・カスタマーハラスメントに関する社内規程を制定し、相談・報告体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法を周知・啓発します。
- ・カスタマーハラスメントが発生した場合、事実関係を正確に把握し、速やかに必要な対応を組織的に講じます。
悪質と認められる場合には、警察・弁護士等の外部機関や外部専門家の協力も仰ぎつつ、毅然と対応します。
- ・カスタマーハラスメントで被害にあった従業員等をフォロー、ケアします。