カスタマーハラスメントに対する基本方針

１．はじめに

当社は、お客様およびお取引先様のご意向に寄り添い、誠実かつ公正なサービスの提供に努めています。また、お客様から寄せられるご意見やご要望、苦情をサービス品質向上のための貴重な財産として真摯に受け止めています。

一方で、ごく一部のお客様による社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動、人格を否定する発言、威圧的な態度、長時間拘束等の行為により、従業員の尊厳や就業環境が害される事例も存在します。

当社は、お客様への誠意ある対応を継続しながらも、従業員の人権と安全を守り、安心して働くことができる職場環境を維持するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

２．カスタマーハラスメントの定義

当社は、厚生労働省の指針に基づき、次の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

> お客様、お取引先その他当社の事業活動に関わる方からの要求や言動のうち、その内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段または態様が社会通念上相当な範囲を超え、従業員の就業環境や人格・尊厳を害する行為。

なお、該当するか否かは個別の事案ごとに、要求の内容や経緯、対応状況等を総合的に判断します。

３．対象となる行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

（１）暴力・脅迫行為

- 暴行、傷害、物品の投擲・破損
- 威嚇、脅迫、恫喝

- 反社会的勢力との関係を示唆する言動

（2）人格を傷つける言動

- 暴言、侮辱的発言
- 人格否定、名誉毀損
- 差別的発言
- 従業員個人への誹謗中傷

（3）過剰・不合理な要求

- 土下座や過度な謝罪の要求
- 不合理な金銭補償要求
- 社員の処分や解雇要求
- 契約内容を逸脱した特別対応要求

（4）長時間拘束・執拗な行為

- 長時間の電話や居座り
- 繰り返しの問い合わせ
- 面会や訪問の強要
- 業務時間外の連絡の強要

（5）プライバシー侵害行為

- 個人情報の開示要求
- SNS 等による誹謗中傷
- 従業員の無断撮影・録音・公開
- 私的連絡先への連絡

（6）ハラスメント行為

- セクシュアルハラスメント
- ストーカー行為
- その他人権を侵害する行為

４．当社の基本姿勢

当社は次の方針のもと、カスタマーハラスメントに対応します。

（１）お客様の声への真摯な対応

お客様からのご意見や苦情には誠実に耳を傾け、適切な解決に努めます。

（２）従業員の安全と人権の尊重

従業員の心身の安全および人格・尊厳を守ることを最優先とします。

（３）組織的な対応

個人任せにせず、管理者・関係部署が連携し組織として対応します。

（４）毅然とした対応

不当な要求や迷惑行為に対しては、必要に応じて対応の中止やお取引の見直しを含め、毅然と対応します。

（５）法令に基づく対応

悪質な事案については、警察、弁護士その他外部専門機関と連携し、法的措置を含めて適切に対応します。

５．カスタマーハラスメント発生時の対応

（１）初期対応

- 冷静かつ丁寧に対応する
- 感情的な反論を行わない
- 単独対応を避ける
- 上長へ速やかに報告する
- 必要に応じて録音・録画等の記録を行う

（２）管理者対応

- 事実関係を確認する
- 会社としての対応方針を決定する
- 必要に応じて複数名で対応する

- 外部専門家との連携を検討する

（3）対応中止等

次の場合には、対応を終了またはお取引をお断りする場合があります。

- カスタマーハラスメントが継続する場合
- 従業員や第三者の安全を脅かす場合
- 犯罪行為に該当すると判断される場合

6．従業員への支援

当社は、カスタマーハラスメントを受けた従業員に対し、必要に応じて以下の支援を行います。

- 上司および管理部門によるフォロー
- 相談窓口の利用
- メンタルヘルス支援
- 医療機関への相談支援
- 就業上の必要な配慮

7．教育・研修

当社はカスタマーハラスメント防止および適切な対応力向上のため、従業員に対し継続的に教育・研修を実施します。また、発生事例を分析し、再発防止や対応力向上に活用します。

8．お客様へのお願い

当社は、お客様との信頼関係を何よりも大切にし、今後も誠実で質の高いサービスの提供に努めてまいります。

一方で、従業員の人格や尊厳を損なう行為、またはカスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、本方針に基づき対応いたします。

お客様におかれましては、本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。