

カスタマーハラスメント防止方針

1. 基本方針

当社は、すべての社員が安全かつ安心して働くことのできる職場環境を確保することを重要な経営課題の一つと位置付けています。

当社は、お客様等からのご意見・ご要望に真摯に対応し、より良い商品・サービスの提供に努めます。一方で、社員の人格や尊厳を傷つける言動、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動については、社員の就業環境を害するものとして看過せず、組織として毅然と対応します。

当社は、社員の人権を尊重するとともに、カスタマーハラスメントの防止および適切な対応に取り組みます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを、顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者による言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、または要求内容に妥当性がある場合であっても、その実現手段・態様が社会通念上不相当であり、社員の就業環境を害するものと定義します。

3. カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為の例

以下の行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

なお、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) 身体的・精神的な攻撃

暴行、傷害

威嚇、脅迫、恫喝

大声による威圧的な言動

人格を否定する発言

侮辱、暴言、差別的発言

SNS やインターネット上での誹謗中傷

(2) 過度または不当な要求

社会通念上過剰な謝罪要求

土下座等の強要

合理的理由のない商品交換、返金、補償要求

契約内容を超えた対応要求

社員個人への処罰要求

(3) 拘束的・継続的な言動

長時間にわたる電話、居座り

繰り返しの執拗な問い合わせや要求

業務時間外の対応強要

- 正当な理由のない来訪や面会要求
- (4) セクシュアルハラスメント等
- 性的な言動、つきまとい
- 社員の容姿等に関する不適切な発言
- 個人的関係を強要する行為
- (5) その他就業環境を害する行為
- 社員を無断で撮影・録音する行為
- 個人情報の開示要求
- SNS 投稿等を示唆した不当な要求
- その他、社員が精神的苦痛を受ける言動

4. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 社内対応

当社は、カスタマーハラスメントから社員を守るため、以下の対応を行います。

- ・相談窓口の設置
- ・発生時の対応フロー整備
- ・管理職および社員への教育・研修
- ・被害を受けた社員への配慮およびメンタルケア
- ・必要に応じた複数名対応への切替
- ・記録保存（録音、対応履歴等）の実施

(2) 社外対応

カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合には、状況に応じて以下の対応を行うことがあります。

- ・対応の中止
- ・電話・面談等の終了
- ・サービス提供や取引の停止
- ・施設利用のお断り
- ・警察、弁護士等の外部専門機関との連携
- ・法的措置の実施

5. 社員への周知・教育

当社は、本方針を全社員へ周知するとともに、カスタマーハラスメント防止に関する教育・研修を継続的に実施します。

6. お客様へのお願い

当社は、お客様との良好な関係構築を目指しております。

多くのお客様には適切にご利用いただいておりますが、万が一、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には、本方針に基づき対応いたしますので、ご理解とご協力をお願いいたします。