

カスタマーハラスメント基本方針

1. はじめに

当社は、お客様及びお取引先様との信頼関係を大切にし、ご満足いただける商品・サービスの提供に努めております。そのために、お客様やお取引先様からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、継続的な改善に取り組んでいます。

一方で、一部のお客様、お取引先様その他の関係者による従業員（派遣社員、協力会社社員等を含みます）の人格を否定する言動、威圧的な要求、暴力等のいわゆる「カスタマーハラスメント」は、従業員の尊厳を傷つけ、安全で健全な職場環境を脅かす深刻な問題です。当社は、すべての従業員が安心して働ける環境を確保するとともに、お客様及びお取引先様との良好な関係を維持するため、本方針を定めます。

なお、本方針は、お客様及びお取引先様からの正当なご意見、ご要望、ご指摘を拒むものではありません。当社はこれらを真摯に受け止め、誠実な対応に努めます。その上で、カスタマーハラスメントに対しては、従業員個人の問題とせず、会社として組織的かつ毅然と対応してまいります。

2. お客様・お取引先様へのお願い

当社は、お客様及びお取引先様との健全な信頼関係のもと、誠実な対応に努めております。そのため、お客様及びお取引先様におかれましても、従業員一人ひとりの人格を尊重し、その言動にご配慮いただきますようお願いいたします。

万が一、お客様又はお取引先様の言動が当社の定めるカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、従業員の安全確保及び職場環境保全のため、必要に応じて以下の措置を講じる場合があります。

- ・事実確認のための記録（録音・録画を含む）の実施
- ・ハラスメント行為の中止のお願い及び警告
- ・商品・サービスの提供又は商談の中止
- ・お取引の停止
- ・警察への通報
- ・弁護士等への相談その他法的措置

何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

3. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社におけるカスタマーハラスメントとは、以下の要素をすべて満たす言動をいいます。

- ・お客様、お取引先様その他関係者から行われるもの
- ・社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- ・従業員の就業環境が害されること

要求内容に妥当性がない場合だけでなく、要求内容に一定の妥当性があったとしても、その手段や態様が社会通念上不相当な場合は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

4. カスタマーハラスメントの具体例

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。個別の事案ごとに総合的に判断します。

(1) 要求内容に妥当性がないもの

・商品やサービスに瑕疵や過失が認められないにもかかわらず、金銭補償や商品交換等を要求する行為

・商品やサービスと無関係な要求

(2) 手段や態様が不相当なもの

・暴行、傷害、物を投げつける等の身体的攻撃

・脅迫、侮辱、人格否定等の精神的攻撃

・大声、威嚇、恫喝等の威圧的言動

・長時間の拘束や居座り

・同じ要求やクレームの執拗な繰り返し

・土下座や過度な謝罪の要求

・差別的な発言

・つきまといその他の迷惑行為

・従業員個人への誹謗中傷やプライバシー侵害

・SNS やインターネット上への事実に基づかない誹謗中傷等

・SNS 等への投稿をほのめかして従業員を脅す行為

(3) 要求内容に対して手段や態様が不相当なもの

・商品やサービスの瑕疵の程度に比して、社会通念上著しく高額な補償を要求する行為

・従業員による対応が著しく困難又は不可能な要求

・商品やサービスの内容に比して過度な謝罪を求める行為

5. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントが発生した場合、従業員の安全と尊厳を最優先に考え、組織として対応します。

・従業員の安全確保を最優先とします。

・状況に応じて複数名で対応し、従業員個人に対応を任せません。

・事実関係を正確に確認するため、必要な記録を行います。

・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、中止を求めます。

・悪質な場合は、取引停止、警察への通報、法的措置等を講じる場合があります。

6. カスタマーハラスメントの未然防止

当社は、お客様及びお取引先様からのご意見やご要望を真摯に受け止め、適切かつ誠実な対応を行うことが、カスタマーハラスメントの未然防止にもつながると考えています。いただいたご意見や対応事例を必要に応じて社内で共有し、商品・サービスおよびお客様対応の改善に努めます。

7. お取引先様との連携

当社は、お取引先様を重要なパートナーと考え、相互に尊重し合える健全な関係の構築に努めます。

また、当社の従業員がお客様やお取引先様に対してハラスメント行為を行うことのないよう、教育・啓発を行うとともに、万が一そのような事実が確認された場合には、社内規程に基づき適切に対応します。

お取引先様から、当社従業員の言動に関するカスタマーハラスメント等について相談や事実確認の依頼を受けた場合には、真摯に受け止め、適切に対応します。

8. 本方針に関するお問い合わせ先

本方針に関するお問い合わせは、下記までお願いいたします。

担当：管理部経営管理課

連絡先：076-424-2331