

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「チャレンジ精神を尊び、新しい価値を創造しつつ、お客様や従業員の幸せを追い求める」を経営理念に掲げ、お客様の期待と信頼をされ続けるよう精励しております

一方でお客様やお取引先様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招く深刻な問題です。わたしたちは従業員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、本方針に沿って毅然とした態度で対応します。もしお客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「顧客等からの言動・要求のうち、要求の内容が妥当性を欠くもの又はそ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応なものであって、当該手段・態様により当社従業員の就業環境が害されるもの」と定義します。

カスタマーハラスメントの対象となる行為

- ・ 身体的暴力、威嚇、恫喝、暴言
- ・ 合理的な理由のない謝罪や土下座の強要
- ・ 従業員の人格を否定する発言、性的な発言
- ・ 社会通念上過剰なサービスの要求
- ・ 正当な理由のない長時間の拘束、執拗な繰り返し行為
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷、プライバシーの侵害

※上記は例示であり、これらに限るものではありません

カスタマーハラスメントへの対応

[社内対応]

- ・ 従業員に対しては、カスタマーハラスメントの教育を実施します
- ・ 従業員のための相談窓口を設置します
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します

[社外対応]

- ・ カスタマーハラスメントに該当する事案が生じた場合、合理的な解決に向けて話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます
- ・ カスタマーハラスメントが継続する場合は、お取引をお断りする場合があります
- ・ 悪質と判断した場合は、警察・弁護士等へ相談のうえ厳正に対処いたします