カスタマー・ハラスメントに対する方針

当社は、職場におけるカスタマー・ハラスメントに対し毅然と対応し、社員等を保護します。

当社は、「お客さま本位の実践」を「企業行動規範」に掲げ、お客さまを良く知り、常にお客さまの立場で考えることで、お客さまのニーズや期待に沿った質の高いサービスを提供することをめざしています。

これらの実践のためには、役員および社員（以下、「社員等」）が働きやすい健全な職場環境を確保・維持することが必要不可欠である一方、一部のお客さまによる暴行、不当な要求、長時間の拘束、誹謗中傷など、社員等の人権を侵害し、当社の業務を著しく不当に妨げると判断される行為が生じる可能性もあります。

そこで、当社では、社員等一人ひとりの人権を尊重し、これを守るため、こうした行為が生じた場合はカスタマー・ハラスメントとして捉えて、毅然と対応いたします。

カスタマー・ハラスメントが行われた場合には、必要に応じて対応を中止し、面談・電話の終了、退席のお願い等の措置を講じます。悪質な行為と判断した場合には、警察や弁護士等と連携し、適切に対処いたします。

お客さまからの正当なご意見・ご要望や、社会通念上許容される範囲でのお申入れについては、真摯に受け止め、誠実に対応いたします。法令上必要な手続や、障がい等に配慮した合理的な対応のお申出を、カスタマー・ハラスメントとして取り扱うものではありません。

カスタマー・ハラスメントの定義[*1]

お客さま等からのクレーム・言動であって、社員等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、社員等の就業環境が害されるもの

対象となる行為例[*1]

- 暴力、威嚇、脅迫、強要と判断される行為
- 暴言、性的な言動、誹謗中傷、人格否定、ストーカー行為、無断での撮影・録音・録画、SNS 等への投稿・拡散、その他人格を攻撃する言動
- 人種、民族、門地、職業、性的指向・ジェンダーアイデンティティその他の事項に関する差別的言動
- 長時間にわたる拘束、執拗な問い合わせ、同一内容の要求の繰り返し
- 社員等の個人情報等の SNS 等への投稿
- 金品の要求、特別対応の要求、実現不可能な要求、その他内容もしくは態様が社会通念に照らして著しく不相当と認められる要求

*1　厚生労働省「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」に基づき作成