

カスタマーハラスメント対応指針

1. はじめに

お客さま及びお取引先企業等（以下、「お客さま等」という）からいただくご意見は業務改善や新たなサービスの質の向上につながるものであり、叱咤激励とも言うべきありがたいものです。その一方で度を越えた言動や要求により従業員の尊厳や就業環境の悪化により従業員の心身の状態が著しく害されたり、当社の事業運営が著しく阻害され、他のお客さま等にご迷惑をおかけすることが見受けられます。

私たちは、従業員の人権を尊重し就業環境の悪化を防ぐために、これらの言動や要求に対してはこのカスタマーハラスメント対応指針に基づき、組織的に毅然と対応し、悪質なものについては警察等外部機関と連携し厳正に対処いたします。

2. 私たちの考えるカスタマーハラスメント

私たちは、国の指針に基づき、以下をカスタマーハラスメントと考えます。

お客さま等からのご意見やご要望、クレーム等のうち、内容が妥当性を欠くものや、要望等を実現するための手段・様態が社会通念上不相当であり、当該手段・様態によって当社従業員（業務委託先を含む）の尊厳と就業環境が害されるもの

具体的には、以下のような行為がカスタマーハラスメントに該当すると想定しておりますが、これらに限るものではありません。

(1) 要望等の内容が妥当性を欠くもの

- ①当社の提供する商品・サービスに瑕疵、過失が認められないもの
- ②当社の提供する商品・サービスと無関係であるもの
- ③当社の提供可能なサービスの範疇から大きく外れているもの

(2) 要望等を実現するための手段・様態が社会通念上不相当であるもの

- ①身体的な攻撃、暴力（暴行、傷害など）
- ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、侮辱、暴言、威圧的・差別的な言動など）
- ③過剰な要求（土下座、過剰な謝罪、サービス、補償の要求など）
- ④継続的又は執拗な要求（同内容、類似内容での複数回の要求、問合せなど）
- ⑤不合理な拘束（長時間の対応・通話要求、不退去、訪問の要求など）
- ⑥従業員に対する解雇等の処罰の要求

(3) お客様等によるその他のハラスメント行為

- ①従業員に対するプライバシー侵害
- ②従業員へのセクハラ行為（つきまとい、身体への接触、性的な言動など）
- ③当社又は従業員に対する誹謗中傷（SNSへの投稿、WEB上への公開など）
- ④当社の管理する建物や備品等の故意による破損、損壊
- ⑤その他、従業員保護の観点から悪質性が高いと判断される行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

私たちは、従業員の尊厳や就業環境が害されることを防ぐため、カスタマーハラスメントに該当する要望等については、対応をお断りいたします。

また、悪質なカスタマーハラスメントに対しては、速やかに警察、弁護士等の外部機関へ通報又は相談の上、厳正に対処いたします。

以上